



UNIVERSIDADE DE CABO VERDE

ESCOLA DE NEGÓCIOS E GOVERNAÇÃO – ENG

LICENCIATURA EM RELAÇÕES PÚBLICAS E SECRETARIADO EXECUTIVO

**PERFIL DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO NA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA CABOVERDIANA**

Estudo de Caso: Secretárias dos Membros do Governo

Aluna: Isabel Pereira Moniz

Orientador: Prof. Edson Waldir Lopes Ribeiro

Praia, Setembro de 2012

UNIVERSIDADE DE CABO VERDE
ESCOLA DE NEGÓCIOS E GOVERNAÇÃO – ENG
LICENCIATURA EM RELAÇÕES PÚBLICAS E SECRETARIADO EXECUTIVO

PERFIL DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO NA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA CABOVERDIANA

Estudo de Caso: Secretárias dos Membros do Governo

Memória monográfica apresentada à Escola de Negócios e Governação para o cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Licenciatura em Relações Públicas e Secretariado Executivo.

Aluna: Isabel Pereira Moniz

Orientador: Prof. Edson Waldir Lopes Ribeiro

Praia, Setembro de 2012

“Tenha a grandeza de mudar quando necessário e a coragem de sempre recomeçar”.

João Catarin Mezomo

Dedicatória

Dedico este trabalho a Deus, fonte de Vida, de Justiça e de Sabedoria.

Também o dedico aos meus Pais, aos meus filhos, razão da minha existência e a toda a minha família, pela ausência em momentos importantes e incentivo que me deram para a conclusão deste trabalho.

Agradecimentos

Pela realização deste trabalho agradeço, primeiramente, a Deus fonte de vida e de sabedoria e aos meus saudosos pais, assim como o meu orientador Prof. Edson Waldir Lopes Ribeiro que me incentivou a ultrapassar todos os desafios que se colocaram ao longo destes meses de trabalho e pela sua constante disponibilidade.

Agradeço à Direcção de Recursos Humanos de Administração Pública, na pessoa do seu Director, Dr. Alfredo Araújo de Pina e à Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde, instituições que sempre se mostraram disponíveis a ajudar na realização do presente trabalho e que nos forneceram todos os dados necessários à sua elaboração. Agradeço, igualmente, a simpatia de todas as Secretárias dos Membros do Governo pelo apoio dado, sem o qual este trabalho não seria possível.

Um especial agradecimento aos meus filhos **ABOMÍ e BENDINÔS Pereira da Silva, amores da minha vida**, pelo carinho e amor que me proporcionaram, embora longe, com compromissos universitários, mas incentivando-me sempre para continuar este curso, fazendo-me descobrir que, realmente, valeu a pena este grande esforço na vida.

A minha **Família** por acreditar em mim, **aos meus saudosos pais**, que nos seus ensinamentos nos diziam sempre que a vida é feita de lutas constantes e que a vitória está do lado dos que nelas acreditam. Agradecimento especial à **minha irmã Luísa Pereira Alves e cunhado Manuel António Alves**, que nos momentos difíceis da minha caminhada estiveram sempre presentes com palavras de incentivo. Agradeço também o apoio dos Serviços Académicos da Escola de Negócios e Governação, instituição onde comecei a dar os primeiros passos da caminhada universitária; à coordenadora do curso, a todos os professores, os colegas do curso, em especial a **Elisângela Cristina Tavares** e amigos que me acompanharam ao longo desta caminhada. Não podia terminar sem deixar um agradecimento particular ao **Senhor Benvindo Évora, Senhor Heleno Tavares** e a sua esposa **Valita Varela**.

A todos um MUITO OBRIGADO.

Sumário

O presente trabalho de Fim de Curso intitulado “Perfil dos Profissionais de Secretariado na Administração Cabo-verdiana – Estudo de Caso: Secretárias dos Membros do Governo” propõe conhecer o Perfil académico e funcional dos Profissionais de Secretariado da Administração Pública Cabo-verdiana e compreender o seu efeito na valorização profissional dos mesmos.

Para a autora deste trabalho, hoje, como sempre, exige-se um perfil adequado a qualquer profissão (ou função) no âmbito organizacional. Busca-se compreender, mediante o conhecimento da história, o surgimento da profissão através da associação entre as actividades efectuadas pelos escribas, os quais originaram esta profissão, desenvolvidas pelas secretárias com vista à adequação do perfil já na era da globalização, como forma de consolidar a imagem organizacional. Desta feita, procura-se analisar o Perfil do Profissional de Secretariado na Administração Pública Cabo-verdiana e as suas implicações na valorização profissional.

Assim sendo, pretende-se demonstrar a importância do perfil para o profissional de secretariado, apontar as habilidades profissionais que são relevantes ao cargo, como a flexibilidade, a formação continuada e o autoconhecimento, tentando obter por meio da subjectividade a construção de uma carreira de um profissional de secretariado de excelência e consequentemente, a sua valorização nas organizações.

Palavras-chave: profissional de secretariado; perfil; atribuições; competências; funções; organização; valorização profissional; administração pública

Índice

Dedicatória	iv
Agradecimentos	v
Sumário	vi
Lista de Gráficos	ix
Lista de Tabelas	xi
Lista de Abreviaturas	xii
INTRODUÇÃO	1
1. Justificativa	3
2. Contextualização (definição do problema).....	4
3. Objectivos	5
4. Hipóteses	6
5. Metodologia	7
CAPÍTULO 1: O SECRETARIADO	10
1. Contextualização e Definição	10
2. Perfil das Secretárias na Administração Pública.....	15
3. Importância e Papel do Profissional do Secretariado nas Organizações Modernas	17
4. Características do Profissional de Secretariado	18
CAPÍTULO 2: A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	22
1. Breve historial da Administração Pública.....	22
2. Perfil dos Recursos Humanos na Administração Pública Cabo-verdiana	25
3. Processo de Recrutamento das Secretárias Membros do Governo	27
CAPÍTULO 3: ESTUDO DE CASO: AS SECRETÁRIAS DOS MEMBROS DO GOVERNO.....	29
1. Caracterização das Inquiridas	29
2. Análise dos dados da pesquisa	32

LIMITAÇÕES DO ESTUDO.....	46
CONCLUSÃO.....	47
BIBLIOGRAFIA.....	49
APÊNDICES	53
ANEXOS	60
ANEXO 1 – FOLHA DESDOBRÁVEL DA APSCV (1)	61
ANEXO 2 – FOLHA DESDOBRÁVEL DA APSCV (2)	62

Lista de Gráficos

Gráfico 1- Percentual de Profissionais de Secretariado dos Membros do Governo de Cabo Verde em 2012, por Faixa Etária.	29
Gráfico 2 - Percentual de Profissionais de Secretariado dos Membros do Governo de Cabo Verde em 2012, por grau de escolaridade.....	30
Gráfico 3 – Percentual sobre o perfil académico e funcional dos Profissionais de Secretariado da Administração Pública cabo-verdiana e seu efeito na valorização profissional dos mesmos, 2012.....	33
Gráfico 4 – Percentual sobre o grau de evolução das atribuições do profissional de secretariado em Cabo Verde, em 2012.....	33
Gráfico 5 - Percentual sobre o grau de satisfação com relação às atribuições dos profissionais de Secretariado ao longo dos anos na Administração Pública cabo-verdiana, em 2012.	34
Gráfico 6 - Ausência de constrangimentos e sua relação com o aumento de auto-estima e satisfação dos Profissionais de Secretariado, em 2012.....	36
Gráfico 7 – Percentual sobre a clareza na atribuição das funções de secretariado e sua relação com a motivação, em 2012.....	37
Gráfico 8 - Percentual sobre a percepção do grau de relacionamento do profissional de secretariado com a chefia e sua influência nas tomadas de decisões, em 2012	37
Gráfico 9 - Percentual relativo aos profissionais de secretariado e sua relação com a participação nas tomadas de decisões, em 2012.	39
Gráfico 10 - Percentual sobre a percepção do Profissional de Secretariado quanto ao seu sentimento no desempenho das funções, em 2012.....	40
Gráfico 11 – Percentual sobre o grau de satisfação do Profissional de Secretariado e seu efeito contribui na eficiência e eficácia para o desenvolvimento institucional, em 2012.....	41
Gráfico 13 – Percentual relativo a questão se o inquirido é membro ou se faz parte da APSCV, em 2012.....	42
Gráfico 14 – Percentual relativo a percepção sobre o papel da APSCV e o seu desempenho, em 2012. 43	43
Gráfico 15 – Percentual relativo a resposta sobre a questão da participação dos membros nas actividades da APSCV, em 2012.....	44

Gráfico 16 – Percentual relativo a APSCV e sua relação com a valorização da classe, em 2012.

45

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Cruzamento de dados referentes a Idade e Grau de Escolaridade dos profissionais de secretariado dos membros do Governo de Cabo Verde, em 2012.	31
Tabela 2 - Conhecimento dos direitos, deveres e obrigações dos Profissionais do Secretariado dos Membros do Governo de Cabo Verde para com a instituição que representam, em 2012.....	32
Tabela 3 - Tipos de constrangimentos enfrentados no exercício da profissão de secretariado, em 2012.	35
Tabela 4 – Ausência de constrangimentos e sua relação com o aumento de auto-estima e satisfação dos profissionais de secretariado, em 2012.	36
Tabela 5 - Clareza na atribuição das funções de secretariado e sua relação com a motivação, em 2012.	37
Tabela 6 – Relação do grau de satisfação do Profissional de Secretariado e seu efeito contribui na eficiência e eficácia para o desenvolvimento institucional, em 2012.	41
Tabela 7 – Resposta sobre a questão da participação dos membros nas actividades da APSCV, em 2012.	44
Tabela 8 - APSCV e sua relação com a valorização da classe, em 2012.....	45
Tabela 9 - Quantidade e Percentual de Profissionais de Secretariado dos Membros do Governo de Cabo Verde em 2012, por Faixa Etária.	58
Tabela 10 - Quantidade e percentual de Profissionais de Secretariado dos Membros do Governo de Cabo Verde em 2012, por grau de escolaridade.....	58
Tabela 11 - Perfil académico e funcional dos profissionais de secretariado da Administração Pública cabo-verdiana e seu efeito na valorização profissional dos mesmos, em 2012.....	59
Tabela 12 - Grau de evolução das atribuições do Profissional de Secretariado em Cabo Verde, em 2012.....	59
Tabela 13 - Grau de satisfação com relação às atribuições dos profissionais de Secretariado ao longo dos anos na Administração Pública cabo-verdiana, 2012.....	59

Lista de Abreviaturas

APCV - Administração Pública cabo-verdiana

APSCV - Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde

APS - Associação de Profissionais de Secretariado de Portugal

CPLP - Comunidade dos Países de Língua Portuguesa

FENASSEC - Federação das Secretárias Brasileira

PCCS – Plano de Cargos Carreiras e Salários

PS - Profissionais de Secretariado

Introdução

O trabalho ora apresentado, constitui um dos requisitos parciais para a obtenção do grau de Licenciatura em Relações Públicas e Secretariado Executivo, na Escola de Negócios e Governação da Universidade de Cabo Verde. Esta pesquisa debruça-se sobre o Perfil dos Profissionais de Secretariado na Administração Pública cabo-verdiana – Estudo de Caso: Secretárias dos Membros do Governo.

Tendo em consideração a importância da actividade desenvolvida por esses profissionais nas organizações e não só, é um imperativo conhecer qual o Perfil do Profissional de Secretariado na Administração Pública Cabo-verdiana e as suas implicações na valorização profissional.

No contexto actual em que as sociedades se tornam cada vez mais exigentes, as organizações encontram vários desafios que se lhes apresentam no que toca ao Perfil dos seus colaboradores, para dar respostas às sociedades onde se encontram envolvidas.

O presente trabalho encontra-se estruturado em três momentos. No primeiro momento faz-se uma inserção ao texto, onde se apresenta a justificativa da escolha do tema, a contextualização do trabalho, os objectivos, as hipóteses e por fim a fundamentação metodológica e a respectiva pergunta de partida.

O segundo momento do trabalho está dividido em 3 capítulos. O primeiro capítulo aborda o Secretariado (contextualização e definição); Perfil das Secretárias na Administração Pública Cabo-verdiana; Importância e papel do profissional do secretariado nas organizações modernas e por fim características do profissional de secretariado. No segundo capítulo apresenta-se um breve historial da administração pública, no qual são tratados assuntos como o perfil dos recursos humanos na administração pública cabo-verdiana, bem como o processo de recrutamento das secretárias dos membros do Governo. No terceiro capítulo insere-se o estudo de caso denominado: Os Secretários (as) dos Membros do Governo, no qual se analisa

e interpreta os dados recolhidos, indicando a caracterização dos inquiridos, a evolução das atribuições do profissional de secretariado em Cabo Verde, o perfil dos secretários, a influência do profissional de secretariado nas tomadas de decisões dos membros do Governo, o nível de satisfação das secretárias, os constrangimentos no exercício da profissão de secretária e por último o papel da associação dos profissionais de secretariado de Cabo Verde.

No terceiro momento do trabalho consta a conclusão como parte final, seguida da qual se incluem referências bibliográficas; apêndices (questionário e tabelas 9, 10, 11, 12 e 13); anexos: 1 e 2 (desdobrável informativo da Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde).

1. Justificativa

A escolha deste tema foi motivada pelo facto de se ter apercebido da insatisfação que muitos profissionais de secretariado têm em relação ao executivo que assessoram, pois muitos manifestam-se sentir desvalorizados, sem espaço para mostrar sua real capacidade e competência para influenciar as decisões dentro do ambiente organizacional.

Com este trabalho pretende-se dar um contributo para sensibilizar os decisores (chefias) da Administração Pública cabo-verdiana e os profissionais de secretariado de uma forma geral, quanto ao seu perfil nas organizações, as suas competências técnicas e humanas, a sua valorização e o comprometimento de excelência com o mundo globalizado.

Segundo Neiva e Delia (2004), a profissão de Secretária é a terceira que mais cresce no mundo, a seguir à de vendedor e professor, que ocupam o primeiro e segundo lugares, respectivamente. Isto justifica o grau de importância e a responsabilidade que se exigem dessa categoria profissional.

A escolha da Administração Pública como objecto de estudo foi, por um lado, por ser a instituição responsável pela regulamentação, implementação e enquadramento das políticas do Governo no âmbito do sector público e, por outro lado, se deve ao facto de um número considerado dos membros da Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde prestar serviços como Secretários dos Membros do Governo, encontrando-se assim enquadrados na Administração Pública cabo-verdiana. Daí, ser importante conhecer o perfil desses profissionais e compreender o seu efeito no desempenho das respectivas funções.

A relevância deste tema para o profissional de secretariado mostra o grau de responsabilidade acrescida nas suas atribuições diárias, que poderão contribuir, positivamente, no que diz respeito à sua relação com as suas funções na Administração Pública.

A escolha do tema se deu não somente por interesses académicos e profissionais, mas também por ordem pessoal, na medida em que a autora exerce a função de secretária há vinte e cinco anos, tendo já trabalhado com vários membros do Governo, tanto na primeira, como na segunda República de Cabo Verde. A autora pretende partilhar os seus

conhecimentos, visando dar um contributo à classe profissional para a melhoria da qualidade de serviço prestado nas organizações, quer pública quer privada.

Como estudante do Curso de Relações Públicas e Secretariado Executivo, em termos académicos, toma-se esta iniciativa que constitui uma oportunidade para partilhar os conhecimentos e as competências adquiridos ao longo desses quatro anos de estudos universitários.

2. Contextualização (definição do problema)

Pela função que exerce como colaborador próximo dos dirigentes, o profissional de secretariado é considerado um facilitador dentro das organizações, na medida em que estabelece e facilita a comunicação entre os vários “Stakeholders”¹. No desenvolvimento das suas actividades aprimora a parceria comunicacional entre os públicos interno e externo, que trabalha ao lado dos responsáveis pela tomada de decisões e as auxilia na realização dos objectivos organizacionais.

Trata-se de uma profissão que, ao longo dos tempos, tem vindo a ganhar o seu espaço na Administração Pública cabo-verdiana, dada à sua importância no incremento da qualidade de serviço.

Em Cabo Verde, os Profissionais de Secretariado criaram uma Associação denominada (APSCV) Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde com a finalidade da valorização profissional dos seus membros, da dignificação da função de Secretária e da defesa dos seus interesses.

Para essa Associação, algumas conquistas foram já alcançadas. No entanto, persistem ainda alguns constrangimentos tais como: ausência de uma regulamentação oficial para o exercício da função: não há qualquer legislação que determine quem tem acesso à função e quais os requisitos de formação necessários; a categoria profissional não consta de uma boa parte dos contratos colectivos de trabalho; não existe, em consequência, uma estrutura de carreira que define parâmetros que permitam a progressão e o acesso aos níveis superiores da carreira. Há necessidade urgente de definição de uma carreira para o Profissional de Secretariado na Administração Pública Cabo-verdiana. Da conversa informal

¹ Stakeholders São todos os públicos internos e externos de uma Instituição ou Organização, que directa ou indirectamente deve ser levada em consideração nas tomadas de decisão. Fonte: http://wikipedia.org/wiki/teoriado_stakeholders : 21-12-2011)

tida entre a autora e algumas colegas de profissão, constata-se algum descontentamento no seio dos membros da referida Associação, em relação a esses constrangimentos.

Das constatações acima referidas se despertou a curiosidade em conhecer o perfil académico e funcional dos Profissionais de Secretariado da Administração Pública Cabo-verdiana e compreender o seu efeito na valorização profissional dos mesmos.

Neste sentido, visando a materialização dessas aspirações, formulou-se a Pergunta de Partida que, na perspectiva de Quivy e Campenhoudt (1998), constitui o primeiro fio condutor da investigação. Quanto à origem, de acordo com Carrasco e Hernández (2000) um problema pode ser fruto da observação, consequência de leituras e publicações, conclusões de debates entre especialistas e de novas pesquisas sugeridas em relatórios de investigação.

Neste caso em particular, a pergunta de partida foi elaborada com base nas leituras feitas em bibliografias relacionadas com o tema sobre o Perfil de Profissionais de Secretariado, conversas informais com profissionais da área do secretariado, além da experiência quotidiana da autora, enquanto profissional de secretariado e membro da referida Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde. Assim se propôs responder: *Qual o Perfil do Profissional de Secretariado na Administração Pública Cabo-verdiana e as suas implicações na valorização profissional?*

3. Objectivos

Objectivo geral

- Conhecer o Perfil académico e funcional dos Profissionais de Secretariado da Administração Pública cabo-verdiana e compreender o seu efeito na valorização profissional dos mesmos.

Objectivos específicos

- Conhecer a evolução das atribuições dos profissionais do Secretariado ao longo dos anos na Administração Pública cabo-verdiana;

- Identificar os constrangimentos legais/formais para o exercício das funções do Profissional de Secretariado;
- Analisar a influência do perfil dos Profissionais de Secretariado na Administração Pública cabo-verdiana, no desempenho das suas funções, através das suas competências e da capacidade do saber fazer;
- Perceber o grau de satisfação junto dos Profissionais de Secretariado sobre o desempenho das suas funções;
- Perceber o papel da Associação dos Profissionais de Secretariado de Cabo Verde na valorização da classe.

4. Hipóteses

- Alguns Profissionais do Secretariado da Administração Pública têm formação na área de secretariado; todos estão habilitados com o 12º ano ou licenciatura, tendo assim conhecimento dos seus direitos, deveres e obrigações para com as instituições, o que contribui para a valorização profissional dos mesmos.
- O Perfil do Profissional de Secretariado na Administração Pública Cabo-verdiana contribui positivamente para a evolução das atribuições e valorização deste profissional, motivando-o para a realização de um trabalho de excelência e, neste sentido, produz um clima de segurança e auto-estima nesses profissionais.
- A falta de regulamentação da actividade dos profissionais de secretariado é o principal constrangimento para a classe. A existência de uma regulamentação poderia contribuir para o aumento de auto-estima, atingindo assim o grau de satisfação.
- O Profissional de Secretariado no desempenho das suas funções influencia os Membros do Governo nas tomadas de decisões. Isto passa, necessariamente, pela confiança mútua, espírito de interajuda e disponibilidade constante;
- O grau de satisfação dos Profissionais de Secretariado é elevado, fazendo com que esses produzam mais e contribuam com eficiência e eficácia para o desenvolvimento da sua instituição;

- O bom desempenho da Associação dos Profissionais de Secretariado de Cabo Verde passa essencialmente pela participação activa dos seus membros no dia-a-dia da mesma, tendo em consideração a sua participação interventiva no tocante à formação académica dos seus membros, à realização de encontros, reciclagens, seminários e convívios, que dizem respeito à classe.

5. Metodologia

Com vista à atingir os objectivos definidos, o objecto de estudo desta pesquisa e o seu desenvolvimento baseiam-se na pesquisa exploratória do tipo qualitativo. Tendo em consideração o problema e o marco teórico que serão abordados nos capítulos posteriores, optou-se pela pesquisa exploratória porque, segundo Cooper e Schindler (2003), possibilita o desenvolvimento claro de conceitos e definições. Aaker, Kumar e Day (2001) defendem que a pesquisa de carácter exploratória é utilizada quando se busca um entendimento sobre a natureza geral de um problema, ou seja, apresentar soluções para as questões levantadas.

O objectivo principal da pesquisa exploratória é descobrir respostas para problemas utilizando o emprego de procedimentos científicos. A autora, com este estudo, pretende pesquisar para um melhor entendimento quanto aos procedimentos científicos com vista a uma solução para o problema em questão. Para Gil (1999) a pesquisa é um processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. Dado a natureza do tema "*Perfil dos Profissionais de Secretariado na Administração Pública Cabo-verdiana*" a metodologia deste trabalho foi distribuída de acordo com os procedimentos científicos de forma a se conseguir os objectivos pretendidos.

Portanto, a pesquisa baseia-se no cunho exploratório do tipo qualitativo que proporciona um conhecimento detalhado e contribui para um trabalho baseado na mistura de procedimentos de tipo racional capaz de obter uma melhor compreensão dos fenómenos. É considerada descritiva por descrever a evolução da profissão do secretariado e o seu processo de formação e ainda, qualitativa por considerar relevantes as interpretações e os significados dos implícitos captados pela observação da autora durante todos os processos formal e informal da recolha de dados da pesquisa.

Foi feito um Estudo de Caso, que é uma estratégia preferida quando o pesquisador tem pouco controle sobre os acontecimentos e cujo fenómeno está inserido num contexto real

(Yin, 2005, p. 19). Esse método permite a conservação de características holísticas e significativas de acontecimentos de vida real, tais como: processos organizacionais e administrativos (Yin, 2005, p. 20). Ele não é uma técnica específica, mas uma análise holística. Procura reunir o maior número de informações para apreender a totalidade de uma situação e descrever a complexidade de um caso concreto (Goldenberg, 2000, p.33), ou seja, permite um melhor entendimento do caso.

Este estudo foi baseado na pesquisa bibliográfica, na qual o objectivo é auxiliar a escolha de um método mais apropriado, assim como num conhecimento das variáveis, na autenticação da pesquisa e, também, com o objectivo de produzir todo o referencial teórico.

No trabalho em questão, foram realizados inquéritos por questionários com o objectivo de obter conhecimento dos factores que determinam a situação existente, possibilitando, assim, a identificação de necessidades, interesses e expectativas no Perfil dos Profissionais de Secretariado dos Membros do Governo. De acordo com Gil (1999), o questionário traz inúmeras vantagens a uma investigação, na medida em que pode abranger um número significativo de pessoas; garante o anonimato das respostas; permite alguma flexibilidade no tempo para responder às questões e não influencia as opiniões dos inquiridos o que assegura a qualidade do trabalho. O questionário é importante para a realização de um trabalho científico, ou seja, a sua autenticação muitas vezes provém deste instrumento.

Para este estudo foi realizado e aplicado um questionário em Maio de 2012, composto por vinte questões. Apresenta as mesmas questões para todas as pessoas, garantindo assim finalidades específicas da pesquisa. Na ocasião da entrega do questionário aos inquiridos foram explicados o objectivo da pesquisa, o carácter sigiloso das informações concedidas, bem como o carácter voluntário das suas participações. Posteriormente, os inquiridos devolveram o questionário na data combinada.

O universo de pesquisa para este estudo são todos os Secretários dos Membros do Governo, num total de trinta e seis pessoas. Tendo em consideração que o objectivo é medir atitudes, opiniões e comportamentos desses profissionais, foram utilizados questionários mistos com perguntas abertas e fechadas no intuito de conhecer o Perfil dos Profissionais de Secretariado da Administração Pública cabo-verdiana e as suas implicações na valorização profissional. De igual modo, para a elaboração do questionário, a autora deste trabalho foi recebido num encontro informal com o Senhor Director dos Recursos Humanos de

Administração Pública tendo obtido informações e esclarecimentos importantes relacionados com o recrutamento das Secretárias dos Membros do Governo que ajudaram na realização do questionário, encontro esse, realizado em Novembro de 2011.

Tendo em consideração, ainda, que a preocupação da autora é ser bem compreendida, a análise e o tratamento dos dados foram feitos de acordo com o sistema das tecnologias de informação e comunicação a fim de não haver dúvidas na sua interpretação. Para o efeito, optou-se pelos programas informáticos, “Statistical Package for the Social Sciences” - SPSS para o lançamento dos dados e cruzamentos necessários e o EXCEL como forma de facilitar a realização e extracção de gráficos.

Capítulo 1: O Secretariado

1. Contextualização e Definição

O Profissional de Secretariado de hoje tem as suas raízes ancestrais nos escribas egípcios, que eram pessoas dotadas de habilidades com a escrita e a quem eram confiados segredos e registos dos acontecimentos como recolhas e factos administrativos e fiscais (informações estratégicas) donde se identifica o embrião de que, séculos mais tarde, seriam elementos da gestão da informação estruturada e não estruturada nas organizações, (Garcia: 1999, p. 57; 2000, p. 13), ou seja, requer competências profissionais e habilidades no saber fazer. Esse profissional deve possuir um bom domínio da cultura geral que lhe facilita tanto na expressão oral como na escrita. Falar e escrever duas ou mais línguas estrangeiras, dominar as tecnologias de informação e comunicação, conhecer as técnicas associadas à documentação e ao arquivo, são conhecimentos (ferramentas) indispensáveis para um desempenho de qualidade desse profissional.

Segundo Garcia (1999, p. 57):

No auge da Antiguidade Oriental o escriba era treinado para escrever ou gravar hieróglifos [...]. Como a sociedade egípcia era baseada em registos, os escribas conquistaram posições de grande autoridade por saberem ler e escrever. Tratava-se de um alto funcionário do governo que servia de intermediário entre o poder público e o povo, [...] registava as ordens, os decretos e os relatos ligados à vida dos faraós. Os escribas, junto com os mercadores, artesãos e marinheiros formavam a classe média. Entretanto, pelo prestígio de que desfrutavam pelo conhecimento da escrita, circulavam livremente entre a classe dominante.

Ainda, segundo Natalense (1998, pp. 4-6), na descrição do trabalho do escriba, guardadas as características da época, pode-se observar semelhança com o trabalho da secretária: “o escriba oriental é o homem que domina a escrita, as contas, classifica os

arquivos, redige as ordens [...]”. Com a Revolução Industrial, a Secretária começa a actuar na nova sociedade industrial, tornando-se comum a partir de 1860 com o advento da máquina de escrever que vira um ícone da Secretária.

Com efeito, segundo a autora acima referida, verifica-se que o trabalho do escriba não é diferente da profissão do secretário de hoje. Actualmente, o profissional de secretariado tem responsabilidades acrescidas, no tocante a novas formas de trabalhar em parceria com o executivo, assumindo o papel de assessor, tendo mais iniciativa, criatividade e poder de decisão nas organizações.

A partir das guerras mundiais e, especialmente, durante a Segunda Guerra Mundial, verifica-se a consolidação da mulher-secretária nas organizações. E a profissão passa, então, a ser exercida quase exclusivamente por mulheres, chegando a haver, frequentemente, uma associação entre secretária e género feminino, no imaginário social. Apesar das diferenças históricas, há algo que se mantém entre os escribas egípcios e o secretário de hoje: a ênfase na administração e na escrita (Sabino & Rocha, 2004). Assim, na busca de uma explicação sobre esse conceito, pode-se encontrar várias definições. Para isso, recorreu-se à obras de alguns estudiosos que analisam o tema e que tentam descobrir uma definição do secretário mais adequada aos seus entendimentos. O termo secretariado como profissão utiliza-se no dia-a-dia referindo-se à secretária e ao secretário.

De acordo com o Dicionário Prático Ilustrado (Lello: 1986), o secretário é aquele, cujo cargo é fazer a correspondência da pessoa ou da corporação que o emprega para esse fim. Segundo Garcia (2000), a palavra secretário tem a sua origem do latim: “secretum” e “secretarium”, que significa lugar retirado, bem como secreta, que significa particular e ou segredo. Conforme esse autor, essa profissão vem passando por várias transformações, desde o seu surgimento, não referindo à uma data precisa da sua origem. Considera que os primeiros registos encontrados da profissão de secretariado remontam aos tempos de Faraós, numa época em que era exercida exclusivamente por indivíduos do género masculino.

Para a autora do trabalho em questão, o secretário é aquele cujo cargo ou função agrega diversas tarefas nas organizações, entre as quais a de controlar a agenda pessoal do seu chefe; faz o elo entre a chefia e os seus colaboradores e proporciona a comunicação com os públicos interno e externo. No entanto, a secretário de hoje, é muito mais do que isso. Os

recursos tecnológicos a seu favor permitem-lhe novas formas de agir, passando a assumir novas funções, caracterizando-se como figura central na organização.

Conforme narra D'Elia (2009),

“O secretariado é uma profissão polivalente, que agrega funções múltiplas, incluindo a capacidade de realização, a criatividade e inovação, a gestão de pessoas, o compromisso com os resultados, a orientação para o cliente, o pensamento estratégico, o trabalho em equipa, a gestão de mudanças, a gestão de projectos, a liderança, entre outras, pelo que os profissionais de secretariado têm vindo a assumir posições estratégicas na instituição, na articulação de conhecimento e comunicação organizacionais”.

Face à isso, existe uma necessidade permanente desses profissionais desenvolverem as suas aptidões através das formações profissional e superior. Constata-se que o Profissional de Secretariado assume responsabilidades cada vez mais acrescidas a nível dos serviços apropriados à sua importância, utilizando os recursos tecnológicos a seu favor. A “Internet” trouxe facilidades para os secretários, como o envio de documentos, o acesso às informações, compras virtuais, do planeamento de viagens e às transacções bancárias, utilizando sistemas “on-line”, etc.

No Brasil, segundo Natalense (1998, p. 8), durante as décadas de 50 e 60 do século XX, as secretárias actuavam de forma limitada e representavam um símbolo de “status” para a chefia que, por vezes, não tendo trabalho suficiente para cada uma das secretárias, acabava por cristalizar a figura da secretária-objecto, enfeite do escritório. Essa imagem de figura feminina, decorativa, sem qualificação e de uma profissão que pode ser exercida sem formação específica se foi cristalizando e se efectuou a auto-imagem da secretária ao longo da profissão, carregando-a de estereótipos como o de género e de denominações como “anjo da guarda”, “braço direito”, “cartão de visitas”, entre outros. No entanto, verifica-se ainda em algumas instituições cabo-verdianas estereótipos desse tipo e com esses géneros de denominações que em nada abonam essa categoria profissional.

No fim da década de 70, no Brasil, começa a haver algumas mudanças na profissão quando surgem as associações da classe e os cursos superiores de secretariado executivo.

Com o aumento da competitividade mundial, da crise do petróleo, entre outros factores, as organizações começam a formar os seus colaboradores e, por conseguinte, as

secretárias precisavam acompanhar essa tendência para atender às exigências das suas respectivas chefias naquele contexto. Apesar disso, o perfil do secretário ainda estava vinculado às exigências e características pessoais da chefia e não havia exigência quanto à apresentação do resultado efectivo do trabalho da secretária ou da mensuração dos resultados obtidos pelas chefias como resultante do trabalho realizado por esse profissional. Essa mudança trouxe desafios a esse profissional e, por conseguinte, exige que sejam criativos e que tenham a liberdade de agir, melhorando assim as formas de trabalho e, consequentemente, o seu prestígio.

Em Cabo Verde os Profissionais de Secretariado criaram uma Associação denominada APSCV (Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde) em Outubro de 2004, publicado no Boletim Oficial nº. 39, III Série, sem fins lucrativos e sem vínculos com Centrais Sindicais e Partidos Políticos. Esta tem a finalidade de promover a valorização profissional dos seus membros, a dignificação da função de Secretária e a defesa dos seus interesses e está sediada em Achada de Santo António - Praia. Está aberta a todos os profissionais habilitados a exercer a profissão, que tenham seu domicílio de trabalho em qualquer ilha do país, incluindo os profissionais efectivos, temporários, aposentados e ou estudantes de secretariado.²

Para essa Associação, algumas conquistas foram já alcançadas. No entanto, persistem ainda alguns constrangimentos, tais como: ausência de uma regulamentação oficial para o exercício da função: não há qualquer legislação que determine quem tem acesso à função e quais os requisitos de formação necessários; a categoria profissional não consta de uma boa parte dos contratos colectivos de trabalho; não existe, em consequência, uma estrutura de carreira que define parâmetros que permitam a progressão e o acesso a níveis superiores da carreira. Há necessidade urgente de definição de uma carreira para o Profissional de Secretariado na Administração Pública.

Da conversa informal mantida entre a autora e algumas colegas de profissão em relação a esses constrangimentos, constata-se algum descontentamento no seio dos profissionais de secretariado quanto aos seus direitos que precisam ser respeitados e valorizados.

² Folheto da Associação em anexo e no email: apscv@sapo.cv

Verifica-se que o profissional de secretariado em Cabo Verde vem acompanhando as mudanças impostas pela globalização e pelas tecnologias de informação e comunicação, adaptando-se aos novos paradigmas vigentes o que lhes torna cada vez mais conscientes das suas responsabilidades e potencialidades. Actualmente, esses profissionais têm dado mais ênfase à sua formação académica e universitária. Por outro lado, na Universidade de Cabo Verde - Escola de Negócios e Governação, desde 2007 a esta parte, nota-se uma grande procura dos cursos de Relações Públicas e Secretariado Executivo, muito frequentado por profissionais de secretariado como forma de se adequarem de ferramentas e habilidades apropriadas que os levem a enfrentar os desafios que se lhes apresentam.

A Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde tem protocolos com todas as Associações de Profissionais de Secretariado da Comunidade de Países da Língua Portuguesa (CPLP) com excepção de Timor, e é congénere da Associação de Secretárias Profissionais Portuguesas. Esta última, foi criada em Janeiro de 1980, com o objectivo da valorização profissional das suas associadas e a dignificação da função de secretária. Partilham o mesmo objectivo e reúnem-se anualmente para trocas de experiências no Encontro Nacional, onde levam a cabo um conjunto de actividades, entre as quais palestras sobre temas diversos, quer directamente ligados ao desempenho da função (língua portuguesa, arquivo, actualização em língua inglesa, gestão do “stress”, etc.), quer de natureza mais genérica (economia, saúde, “marketing”, etc.), e traçar novas directrizes. Enfrentam as mesmas dificuldades no que toca à falta da lei que regulamenta a profissão e a definição da carreira de secretária.³

Da experiência do Brasil, Cabo Verde e Portugal, verifica-se que no Brasil o Profissional de Secretariado apresenta mais sólido quanto à sua afirmação no mundo do trabalho com ganhos conquistados no que tocam a regulamentação oficial, à classificação e registo profissional no órgão competente, formação específica na área do Secretariado e outros, o que é ignorada nos outros países acima mencionados, principalmente, em Cabo Verde.

³ Ver informações no site da Associação (www.asp-secretarias.pt/historia.htm).

2. Perfil das Secretárias na Administração Pública

As Tecnologias de Informação e Comunicação trouxeram às organizações, novas formas de trabalhar quanto aos seus paradigmas, hábitos e costumes, à qualidade de serviço e ao perfil dos seus colaboradores. Consta-se que as organizações se encontram cada vez mais exigentes na selecção de pessoas, quanto ao seu perfil, para o seu seio. Precisam-se de profissionais que tenham perfil empreendedor, produtores de lucros e resultados, habilidades e experiências, enfim, preparados em todos os aspectos para superar o que o mercado exige: a qualidade de serviço.

Segundo Ribeiro (2005, p. 48), o secretário “(...) deve desenvolver aptidões para acompanhar e responder à tecnologia de escritórios disponível no mercado; ter iniciativas para executar tarefas; ser generalista e holístico”. Isto é, deve estar em constante evolução.

Em Cabo Verde, na época colonial, havia a figura de Secretário do Governador e Secretários da Repartição de Finanças, cujo perfil era diferente dos actuais profissionais do secretariado no tocante às suas competências.

A profissão do Secretariado na Administração Pública cabo-verdiana deu os seus primeiros passos na década de 70, do século XX, com a Independência do país. Segundo experiência vivida pela autora e pelas colegas de profissão, nessa época, a Administração Pública cabo-verdiana, entidade responsável pela gestão dos recursos humanos do Estado, deparava-se com falta de quadros qualificados para responder as necessidades da administração na reconstrução do país. Com efeito, recorria-se a cooperação internacional (portuguesa, cubana e outros) para colmatar as necessidades que se faziam sentir na altura. Precisava-se de profissionais para secretariar os Membros do Governo, o Primeiro Ministro e o Presidente da República, pelo que se dirigia a funcionários públicos experientes e capacitados para desempenhar as funções de Secretários. Nessa época, o Secretário(a) fazia de tudo para corresponder às necessidades burocráticas do dirigente, desde atendimento de telefone, dactilografia, arquivo, contabilidade, entre outras tarefas.

Ainda Ribeiro (2005, p. 49), diz que “O Secretário precisa desenvolver um perfil que atenda as necessidades da empresa e a optimize com excelência, pois com a restrição do

mercado de trabalho exige-se polivalência profissional, empatia (capacidade de perceber e saber sentir o que os outros sentem) e sinergia (resultado da força do trabalho conjunto).”

Ao longo dos tempos, com a racionalização das funções burocráticas e o avanço tecnológico, a profissão do secretariado na Administração Pública cabo-verdiana passou por mudanças significativas que obrigaram essa categoria profissional a novas exigências no exercício das suas funções, adaptando-se a cada situação emergente, obedecendo aos desafios da era das Tecnologias de Informação e Comunicação. Por conseguinte, a incorporação de novas competências e habilidades, permitiu-lhes ocupar espaços junto dos dirigentes e de equipas de trabalho de alto valor.

Graças aos apoios de cooperação com Portugal e Espanha, no âmbito de programa de formação profissional e das instituições nacionais, os Profissionais de Secretariado de Cabo Verde são contemplados, anualmente, com formação de curta duração, (6 a 12 meses): participação em encontros e seminários, na área de secretariado, possibilitando assim ferramentas e conhecimentos adequados para um melhor desempenho da profissão.

Segundo informação da Direcção Geral de Administração Pública, os Secretários dos Membros do Governo encontram-se enquadrados em regime de quadro especial da Administração Pública cabo-verdiana. A Lei nº. 42/VII/2009 define as bases em que assenta o regime da Função Pública. No seu artigo 96 diz que: “O pessoal do quadro especial integra cargos cuja nomeação, assenta no princípio da livre designação, se fundamenta por lei em razão de especial confiança e ao exercício de funções de maior responsabilidade no gabinete do titular do cargo político de que depende”.

Actualmente, o recrutamento dos Secretários dos Membros do Governo, obedece a Lei nº.42/VII/2009, que no seu artigo 97 diz que “o pessoal do quadro especial é recrutado, por livre escolha do titular de cargo político de que depende, em comissão de serviço ou por contrato de gestão de entre indivíduos habilitados com curso superior que confira ou não licenciatura, vinculados ou não à Administração Pública, que possua competência técnica, aptidão profissional e formação adequadas ao exercício das respectivas funções”. São eles os Directores Gerais, Directores de Gabinete, Assessores e Secretários dos Membros do Governo, etc.

Como se pode calcular, as exigências são outras, quanto ao recrutamento do Profissional de Secretariado dos Membros do Governo. No passado, não se registava

exigência de curso superior para desempenhar tal função. Essa inovação veio valorizar cada vez mais essa classe profissional quanto ao seu perfil, sendo também um desafio e estímulo para os antigos profissionais de secretariado a se capacitarem academicamente.

3. Importância e Papel do Profissional do Secretariado nas Organizações Modernas

As organizações modernas mostram-nos uma crescente importância do profissional de secretariado. Acompanhando essa crescente, está a visão que se tem do profissional dessa área como chave na comunicação dentro das organizações, além de mostrar de várias formas como sua presença inova e traz sucesso para todos.

No entanto, para conseguir esse espaço, o Profissional de Secretariado precisou enfrentar muitos obstáculos ao longo dos anos e romper paradigmas, principalmente o de que os Profissionais de Secretariado só desenvolvem actividades de recepção e não acumulam funções de maiores responsabilidades.

Independentemente do tipo de organização do trabalho a desenvolver e da sua personalidade, de acordo com as autoras Isabel Ardions, Zita Romero e Arminda Sá Sequeira do livro *Organizações e Técnicas Empresarias* (2006, p. 115), “qualquer profissional deve ter o desejo de viver em comunidade e descrição”, e esses valores caracterizam o profissional de secretariado.

Hoje é cada vez maior o destaque dos profissionais de Secretariado ou Secretárias Executivas dentro das organizações. Estão, a cada dia que passa, desenvolvendo-se e levando isso para todos os que compartilham do seu trabalho, pois esses profissionais são pessoas especializadas, que dedicaram alguns anos de suas vidas para obter conhecimento suficiente e actuar no mercado. As organizações, hoje, requerem profissionais de perfil empreendedor, produtores de lucros e resultados, preparados em todos os aspectos para superar o que o mercado exige. O profissional de Secretariado deve estar apto para agir diante de situações/problema, ter visão holística da organização procurando ser especialista em várias áreas, as quais expandem seus horizontes com responsabilidade, valorização, fidelidade e comprometimento. Além disso, deve desenvolver relacionamentos intra e interpessoais e contribuir efectivamente para a execução de trabalhos em equipa com eficiência e eficácia.

O Profissional de Secretariado, precisa saber lidar com todos os tipos de informações que recebe, pois pode ocorrer que nem todas sejam verídicas. Sendo assim, deve

absorver as que realmente serão importantes para o desenvolvimento do trabalho. No contexto actual, é isso que as organizações buscam: profissionais capacitados e com espírito de liderança, pois o que mais importa é o bom rendimento do grupo e não o bom desempenho pessoal de cada indivíduo. Quanto mais o grupo supera metas, melhores resultados a empresa terá.

Apesar de as mesmas buscarem equipas unidas e produtivas, o objectivo principal é a competição sadia entre os membros, porque estimula a criatividade e a vontade de cada vez mais atingir novos objectivos, buscando actualizar-se no meio da produção de novas ideias. Os membros precisam entender que essa competição não deve ser ambiciosa e egoísta, mas sim, algo para o desenvolvimento e o crescimento da equipa e da organização, estimulando os participantes e evitando o comodismo.

Fica clara a importância do profissional de Secretariado dentro das organizações modernas, pois os executivos necessitam de colaboradores qualificados para actuarem nas organizações, desenvolvendo trabalhos em equipa que venham a somar para atingir resultados positivos.

A grande habilidade do Profissional de Secretariado é a de receber todos os tipos de informações, tratando-as com discrição e criatividade para torná-las essenciais no dia-a-dia. Com efeito, a organização que busca o sucesso deve contar com um Profissional de Secretariado. Sem dúvida, ele será o diferencial com capacidades intelectuais, prática, ética, postura e comportamento.

4. Características do Profissional de Secretariado

Como se viu, o Profissional de Secretariado tem, pois, um papel importante nas organizações, que é exactamente o de servir de ponte em toda a rede de ligações, quer estas sejam pessoais ou quer sejam profissionais.

Citando, ainda, as autoras Isabel Ardions, Zita Romero e Arminda Sá Sequeira do livro *Organizações e Técnicas Empresariais* (2006, pp. 123-124), “o Secretariado será das poucas profissões em que o bom desempenho depende não só de um conjunto de competências profissionais especializadas, mas de um conjunto de características pessoais”. Para o efeito, esse profissional precisa demonstrar possuir um conjunto de características pessoais e profissionais que vão ajudá-lo no exercício da profissão. Considera-se por bem,

dar a conhecer e partilhar com os demais, as características pessoais e profissionais que esse profissional deve ter e ser no seu dia-a-dia nas organizações onde se encontra inserido.

Na perspectiva das autoras atrás referidas, o profissional de secretariado deve ter características pessoais e profissionais, que se descreve a seguir:

Características pessoais:

a) Amabilidade

A amabilidade pode ser de atitude ou de acção.

A amabilidade deve ser equilibrada, pois de contrário torna-se supérflua, incomodativa, insuportável.

b) Delicadeza – um secretário delicado capta a simpatia de todos. Aqui, também, a delicadeza deve ser equilibrada. O excesso transforma-se em servilismo. Ser delicado é saber ouvir, saber estar e saber actuar (reagir e falar).

c) Capacidade de Organização e Método – O grande princípio de ordem consiste em não permitir que a desordem se instale. Para um secretário é tão importante a ordem e o método como a inteligência e a memória.

d) Lealdade – Ser digno de confiança é uma qualidade elementar, constituindo um elemento de primordial importância, do qual resultará o êxito ou o fracasso de uma pessoa no seu local de trabalho.

e) Sentido de oportunidade – É saber dizer não amavelmente, mas com firmeza. Ser oportuno é perceber com exactidão a atitude a tomar no momento certo.

f) Dinamismo – Ser dinâmico não é ser agitado - aquele que não pára, mas não dá rendimento. Para ser dinâmico é preciso ter iniciativa e raciocínio rápido. O raciocínio do secretariado representa a sua capacidade de trabalho.

g) Pontualidade – a pontualidade não é só o cumprimento rígido de horários; é também saber responder prontamente às exigências do trabalho.

h) Boa memória - é absolutamente indispensável a um secretário.

- i) Maturidade emocional – o secretário deve possuir uma maturidade emocional que lhe permita reagir com equilíbrio.
- j) Iniciativa – esta é uma das qualidades mais apreciadas e necessárias.
- k) Inteligência – o secretário deve ser inteligente, usar as suas capacidades com habilidade, isto significa conseguir adaptar-se a novas situações, entre outras características como: Espírito de adaptação; Espírito de cooperação; Critério; Discrição e boa presença.

Características profissionais:

O profissional de secretariado desempenha a sua profissão nos escalões mais elevados da empresa. Aí contacta com os superiores, os visitantes, os clientes, os fornecedores, os colegas, etc. Daí que tenha que ter um conhecimento sumário de um vasto leque de assuntos que interessam à generalidade das pessoas, com destaque os aspectos a seguir indicados:

- a) Possuindo uma boa cultura geral é mais fácil, mais agradável e mais útil à comunicação;
- b) Facilidade de expressão oral, é saber utilizar a voz como um eficaz meio de comunicação. É exprimir-se com espontaneidade, clareza e correcção.
- c) Facilidade de expressão escrita, na exposição de ideias por escrito deve haver uma redobrada atenção, dado que por um lado a expressão gestual não é tida em conta como complemento de comunicação.
- d) Conhecimentos técnicos adequados - para desempenhar o seu cargo são necessários também que domine conhecimentos técnicos essenciais: como falar e escrever, duas ou mais línguas estrangeiras, saber estenografar, saber dactilografar, dominar as tecnologias de informação, saber conservar, arquivar de uma forma ordenada, classificando a documentação recebida e expedida, entre outros.
- e) Um secretário necessita, em qualquer caso, de conhecimentos jurídicos, de saber, pelo menos, onde pode ir consultar e resolver os problemas que se lhe deparam: contabilísticos; económicos; de informática; de relações humanas, etc.

- f) Psicologicamente é essencial uma sólida formação intelectual e moral, actualização constante aliadas a uma dedicação aos interesses da organização”.

Com essas características pessoais e profissionais o profissional de secretariado é chamado à uma responsabilidade acrescida, a definir bem o que é ser secretário e acima de tudo, a respeitar-se. Por outro lado, essas características justificam-se em termos gerais, no desempenho do trabalho do profissional de secretariado e na realização de duas atribuições essenciais:

1 - Libertar as chefias de todas as tarefas secundárias, de todos os contactos desnecessários e de todas as ligações internas e externas que não justificam a sua intervenção directa;

2 - Proporcionar às chefias o máximo de tempo e as melhores condições possíveis para o estudo e execução de acções da gestão de direcção propriamente dita, através da preparação material de todos os elementos para a tomada de decisões bem fundamentadas.

Ser Secretário (a) não é apenas uma opção, mas um verdadeiro desafio, que somente as profissionais preparadas e capacitadas podem exercer a profissão com eficiência e eficácia, nas organizações.

Capítulo 2: A Administração Pública

1. Breve historial da Administração Pública

A Administração Pública é tão antiga como a humanidade. Desde que os seres humanos começaram a se organizar em comunidades se viram obrigados a estruturar alguns serviços em comum. E, assim, cresceu a Administração Pública, constituindo o funcionário a primeira profissão e identificando-se, em muitos casos, com a classe sacerdotal. Recentemente Raadscheders e Rutgers (1996) procuraram reduzir o estudo da história da Administração Pública à história do chamado “civil service”. Segundo esta perspectiva, o “civil service” teria nascido na Baixa Idade Média por influência da organização da Igreja Católica. Nesta primeira fase, os funcionários públicos eram servidores do rei. Só quando o Estado deixou de ser identificado com o rei é que nasceu o funcionário público. Foi um processo complexo e moroso que os autores citados remontam a Frederico II da Prússia (1713-1740), mas que vingou realmente com a Revolução Francesa. Nos finais do séc. XIX os funcionários deixam de ser funcionários do Estado para se tornarem funcionários públicos, o que teve como consequência a separação entre a política e a administração. Em meados do século XX, pelo menos nos Estados Unidos da América, a independência do serviço público foi objecto de protecção (“Civil Service as Protected Service”), ganhando estatuto com o “Estado de Welfare”; finalmente o serviço público tendeu a tornar-se em serviço profissional, procurando obter o estatuto de que gozam os médicos, os professores e os juristas, ganhando

importância o “Senior Civil Service” que muitos pretendem se transforme em profissão, apesar da ambiguidade do conceito (Rocha, 2001 apud Matheson, 1998).

A Revolução Francesa e o triunfo do estado liberal eclipsaram as primeiras tentativas para elaborar uma Ciência da Administração ou Ciência do Estado. Por um lado, por força da ideologia liberal, reduziu-se o papel do Estado ao mínimo indispensável ao funcionamento do sistema político e à defesa dos direitos individuais do cidadão. Por outro lado, a actividade residual do Estado foi completamente jurisdicionalizada, resultando no aparecimento e desenvolvimento de Direito Administrativo.

Enquanto na Europa se dava exclusivo interesse ao estudo da Administração Pública, sob o ponto de vista jurídico, nasceu nos Estados Unidos a teoria administrativa, devido à necessidade de estruturar e racionalizar a actividade e a intervenção do Estado na vida económica e social. O primeiro período da Teoria Administrativa começou nos finais do século XIX e prolongou-se até ao fim da 2ª. Guerra Mundial (1945) e costuma denominar-se de “Administração Científica” ou “Tradicional”; nos finais da guerra outra concepção de Administração Pública ganhou relevo, prolongando-se até 1975 e que chamamos de “Administração Política” ; nos finais da década de setenta, a teoria de “Administração Managerial”; Finalmente, no começo dos anos noventa assistiu-se à uma reacção à identificação entre gestão pública e gestão privada, procurando recriar-se o “management” público agora com a designação de “Governação”.

Com a Administração Pública Cabo-verdiana também não foi diferente. De acordo com o documento da Secretaria de Estado de Administração Pública Cabo-verdiana, três períodos decidiram a evolução da Administração Pública em Cabo Verde: o primeiro período, colonial, que durou cerca de 500 anos de dominação portuguesa, cuja missão principal era servir os interesses da mãe-pátria: viu seu término em 1975, com a independência do Arquipélago. Herdou-se uma Administração Pública bastante centralizada e tinha a reputação de ser uma “boa administração”, com recursos humanos capazes e, a comprovar tal facto, muitos funcionários cabo-verdianos eram colocados em excelentes posições administrativas nas várias colónias portuguesas.

O segundo período, pós-independência, com o aparecimento da nova nação ergueu-se, progressivamente, uma nova Administração Pública, com um perfil semelhante à política económica traçada pelo governo colonial: um Estado centralizador, interventor directo na

economia e controlador. O serviço público era uma força partidária, uma parte integrante do aparato político para gerir o país, com uma estrutura concentrada e ineficiente, com os recursos conservados a nível do governo central e baixa capacidade tanto a nível financeiro como humano.

Com o mesmo perfil centralizador e controlador, a Administração Pública destacou-se também como uma administração empregadora, provocando assim, um dos mais rápidos crescimentos do seu efectivo. Segundo dados do referido documento de 1974 a 1980, o efectivo passa de 1.970 para 6.235, tendo atingido em 2005 o total de cerca de 16.000 efectivos, com destaque em categorias de auxiliares administrativos e do corpo docente.

No terceiro período, o democrático, verificou-se após as primeiras eleições de 1991, o impulso de transformar o serviço público, num corpo eficiente e politicamente neutro. Com a adopção de uma política multipartidária o país avançou rumo à descentralização e à liberalização da Administração Pública.

Quanto à política económica adoptada, reduziu-se a intervenção directa do Estado na economia, transferindo este papel para o sector privado, ficando àquele com o papel regulador do mercado. No entanto, a Administração Pública não poderia cumprir a sua nova missão da forma como estava caracterizada. O papel regulador passaria, então, a ser desempenhado por estruturas “ad hoc”, contribuindo desta forma para o aumento do peso salarial no sector público ao invés de medidas preconizadas em contrário.

A partir destes antecedentes o Estado de Cabo Verde seguiu processos de transformação próprios com reflexo directo no modelo de organização político-administrativo adoptado. No processo de afirmação do novo Estado e de recriação da sua Administração Pública, há entretanto, situações de maior ou menor continuidade com a herança da administração colonial e há também diferentes ritmos de mudança. Os processos políticos que se seguiram à independência ditaram, também, diferentes missões, estratégias e prioridades para as suas administrações.

Actualmente, temos uma Administração Pública estruturada e actuante. Várias medidas foram levadas a cabo para dotar a Administração Pública Cabo-verdiana com perfil de recursos humanos eficiente e voltada para responder aos desafios de desenvolvimento e consolidação da soberania nacional.

2. Perfil dos Recursos Humanos na Administração Pública Cabo-verdiana

A Administração Pública Cabo-Verdiana e todas as estruturas do Estado têm vindo a conhecer, depois da independência, um crescimento progressivo de seu efectivo. Pode considerar-se normal este crescimento nos primeiros anos de independência, num contexto da construção do Estado, o que demanda, por conseguinte, e de forma crescente, novas estruturas e novos recursos humanos. Segundo o documento do Gabinete do Secretário de Estado da Administração Pública e de acordo com o Consultor/Investigador Cláudio Furtado, esse crescimento progressivo de efectivos na Administração Pública, foi considerado normal, na primeira República (1975/1990), uma vez que a própria concepção do Estado, o regime e o sistema político estavam assentes política e ideologicamente no paradigma do Estado forte, interventivo e agente social na promoção e dinamização do desenvolvimento económico, social e cultural. Na Segunda República (a partir de 1990) continua a verificar-se o aumento considerável dos efectivos, que à primeira vista, parece menos compreensível.

Com a instauração de um novo sistema e regime político assentes numa nova concepção do Estado, mínimo necessário, para as actividades de regulação e promoção da actividade económica e de redistribuição da riqueza social produzida, parecia evidente haver uma contratação do Estado em proveito do sector privado e da sociedade civil em geral, o que deveria ter como consequência lógica uma retracção tanto das estruturas como dos Recursos Humanos da Administração. Segundo o referido documento, tal não aconteceu. Os efectivos da Administração Pública continuaram a crescer a contragosto dos decisores e das políticas públicas. Com efeito, durante os anos foram definidas políticas e implementados programas de descongestionamentos (reforma antecipada e o abandono voluntário) da Administração Pública e de contenção em termos de novos recrutamentos para determinados sectores.

Embora não tenha sido feito uma avaliação desses dois programas, a verdade é que o impacto global em termos de efectivos da Administração Pública não se sentiu. Em 2011, a Direcção Geral de Administração Pública efectivou o programa de reforma antecipada, com excepção dos quadros superiores. Constatou-se que ainda existe congestionamento de efectivos.

Uma outra constatação que poderá ser feita quando se analisa a evolução do perfil dos Recursos Humanos da Administração Pública⁴, tem a ver com o aumento do seu nível de qualificação. Para além do aumento da oferta das acções de formação profissional e da criação de instituições de formação para Agente da Administração Pública, o perfil de entrada na Administração Pública passou a ser mais exigente no que diz respeito à escolaridade de base e à formação técnica. Em regra, durante os anos 90 e 2000 a Lei do Orçamento tendia a abrir excepções em termos de recrutamento apenas para técnicos superiores, ou em casos especiais, de lugares que exigem formação em termos de cursos médios ou superiores.

Segundo explica o Consultor/Investigador Cláudio Furtado, o pessoal do quadro comum reagrupa diferentes categorias profissionais, cujas funções não apresentam especificidades no quadro mais global das actividades da Administração Pública.

Em contrapartida, os quadros privativos reagrupam – ou pelo menos devem congrega – categorias e carreiras profissionais cujas funções são específicas a um dado sector ou departamento governamental. Neste sentido, os quadros privativos devem, à priori, constituir uma excepção na Administração Pública, designadamente em termos efectivos.

Mais se explica que o PCCS (Plano de Cargos, Carreiras e Salários) contemplou cerca de onze quadros privativos que, em termos efectivos, comportam um número de funcionários superior ao quadro comum, como se poderá depreender da análise que se segue.

Efectivamente, de um total de 21.992 efectivos recenseados em 2006 cerca de 11.997, pertencem aos quadros privativos, o que representa cerca de 54,7% do efectivo total.

Os dados relativos aos Recursos Humanos da Administração Pública Cabo-verdiana, a nível central, reagrupando o governo e os demais órgãos de soberania, mostram que o total dos efectivos atingia cerca de 21.992 funcionários.

⁴ O perfil dos Recursos Humanos da Administração Pública encontra-se enquadrado no Plano de Cargos Carreiras e Salários aprovado pelo Decreto-Lei n.º 86/92, de 16 de Julho que deferência o regime de ingresso, acesso e desenvolvimento na carreira entre o pessoal do quadro comum e o pessoal dos quadros privativos.

3. Processo de Recrutamento das Secretárias Membros do Governo

De um modo geral para recrutamento e ingresso na Administração Pública Cabo-verdiana é obrigatório o concurso público de acesso.

O ingresso na Administração Pública pode ser condicionado à frequência com aproveitamento de estágio probatório, em termos a regulamentar, devendo nestes casos o concurso preceder o estágio⁵.

No recrutamento excepcional, em casos devidamente fundamentados, podem ser recrutados, mediante concursos externo, directamente, para o ingresso em lugares de acesso vagos, indivíduos que possuam qualificação e experiência profissionais superiores à que em regra é exigida para a sua ocupação por funcionários da carreira respectiva⁶.

No caso do recrutamento de Secretárias dos Membros do Governo, não obedece as normas de concurso. Tratando-se de “pessoal de quadro especial”, o seu recrutamento baseia-se no livre escolha do titular de cargo político de que depende, fundamentada por lei em razão de especial confiança e ao exercício de funções de maior responsabilidade no gabinete do titular do cargo político de que depende. São os chamados “pessoal de quadro especial” os Assessores, Directores Gerais, Directores de Gabinete e Secretárias dos Membros de Governo.

“O pessoal de quadro especial” é recrutado, em comissão de serviço ou por contrato de gestão entre indivíduos habilitados com o curso superior que confira ou não licenciatura, vinculados ou não à Administração Pública, desde que possuam competência técnica, aptidão, experiência profissional e formação adequadas ao exercício das respectivas funções⁷.

⁵ Art.nº49 nº2 da lei nº 42/VII/2009 - Define as bases em que assenta o regime da Função Pública, estabelecendo os seus princípios gerais

⁶ Art.nº51 da lei nº 42/VII/2009 - Define as bases em que assenta o regime da Função Pública, estabelecendo os seus princípios gerais

⁷ Art nº97 da lei nº 42/VII/2009 - Define as bases em que assenta o regime da Função Pública, estabelecendo os seus princípios gerais

De acordo com a Lei 42/VII/2009, actualmente, só podem ser recrutados para desempenhar as funções de Secretária dos Membros do Governo indivíduos habilitados com cursos superiores. No passado, não havia exigência de um curso superior para recrutamento no cargo de Secretária dos Membros do Governo. O recrutamento era feito na base de confiança, estar habilitada suficientemente com competências técnicas e humanas para desempenhar tal função.

Capítulo 3: Estudo de Caso: As Secretárias dos Membros do Governo

1. Caracterização das Inquiridas

Os questionários foram distribuídos a todas as secretárias dos membros do Governo, num universo de trinta e seis, das quais vinte e cinco responderam ao mesmo, representando 69% do total, sendo todos do sexo feminino, conforme ilustra o **gráfico 1**.

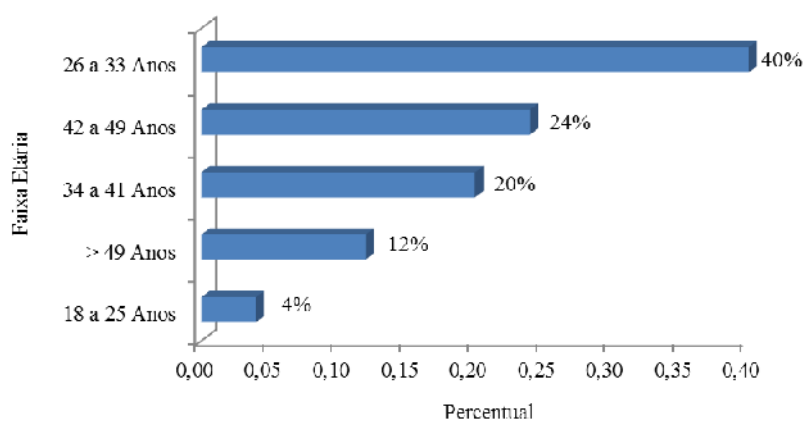


Gráfico 1- Percentual de Profissionais de Secretariado dos Membros do Governo de Cabo Verde em 2012, por Faixa Etária.

No que diz respeito a idade das inquiridas, a maioria das Secretárias dos Membros do Governo tem entre 26 e 33 anos, correspondente a 40%. Para além disso, como podemos ver no **Gráfico 1**, 4% das inquiridas têm idades compreendidas entre 18 e 25 anos, 20% entre 34 e 41 anos, 24% entre 42 e 49 anos e 12% com mais de 49 anos. Os resultados desta pesquisa permitem concluir que as Secretárias dos Membros do Governo são todas jovens.

Quanto ao grau de escolaridade, de acordo com os dados obtidos a maioria das Secretárias dos Membros do Governo possui o Ensino Superior, correspondente a 56% dos inquiridos, conforme se pode verificar no **Gráfico 2**, donde ainda se pode observar a seguinte distribuição: 16% possui o Ensino Profissional, 16% tem o Ensino Secundário Completo, 8% detém o Ensino Secundário Incompleto e 4% Sem Opinião.



Gráfico 2 - Percentual de Profissionais de Secretariado dos Membros do Governo de Cabo Verde em 2012, por grau de escolaridade.

Fazendo o cruzamento de dados das variáveis faixa etária e grau de escolaridade, o resultado da pesquisa permite concluir que quanto mais jovem é o profissional de secretariado maior é o grau de escolaridade do mesmo, conforme a **Tabela 1**.

Tabela 1 - Cruzamento de dados referentes a Idade e Grau de Escolaridade dos profissionais de secretariado dos membros do Governo de Cabo Verde, em 2012.

Faixa etária	Ensino secundário incompleto	Ensino secundário completo	Ensino profissional	Ensino superior	Sem opinião	Total
[18 a 25 anos]	0	0	0	1	0	1
[26 a 33 anos]	0	1	1	8	0	10
[34 a 41 anos]	1	1	1	2	0	5
[42 a 49 anos]	1	0	2	3	0	6
[> 49 anos]	0	2	0	0	1	3
Total	2	4	4	14	1	25

Fonte: Pesquisa por inquérito de opinião de 25 profissionais de secretariado.

2. Análise dos dados da pesquisa

Em relação aos direitos, deveres e obrigações para com a instituição em que representa como podemos constatar na **Tabela 2**, 100% dos inqueridos responderam positivamente. É importante para qualquer instituição tendo profissionais esclarecidos e conhecedores dos seus deveres e obrigações. Isso faz com que a sua participação seja activa, graças ao avanço da tecnologia. Para Nelzenir Ribeiro (2005, ps. 37-38) “o avanço da tecnologia é responsável por muitas mudanças ocorridas no campo empresarial”. Os recursos tecnológicos permitem que a Secretária conclua com êxito e rapidez, tarefas que outrora tomavam a maior parte do seu tempo, libertando-o dos velhos trabalhos repetitivo. Assim ele passa a assumir novas funções caracterizando-se como figura central da empresa.

Tabela 2 - Conhecimento dos direitos, deveres e obrigações dos Profissionais do Secretariado dos Membros do Governo de Cabo Verde para com a instituição que representam, em 2012.

Resposta	Frequência	Percentual
Sim	25	100,0

Fonte: Pesquisa por inquérito de opinião de 25 Profissionais de Secretariado.

No que diz respeito a avaliação do perfil académico e funcional dos Profissionais de Secretariado da Administração Pública cabo-verdiana e seu efeito na valorização profissional dos mesmos, a maioria das inquiridas, em número de 12, respondeu que é “Razoável”, correspondente a 48%, como se pode verificar no **Gráfico 3**. Outras, num total de 8, correspondente a 32%, consideram-no como “Bom”. Apenas 16%, equivalente a 4 das inquiridas acham que é “Excelente”, enquanto 1 “Sem Opinião”.

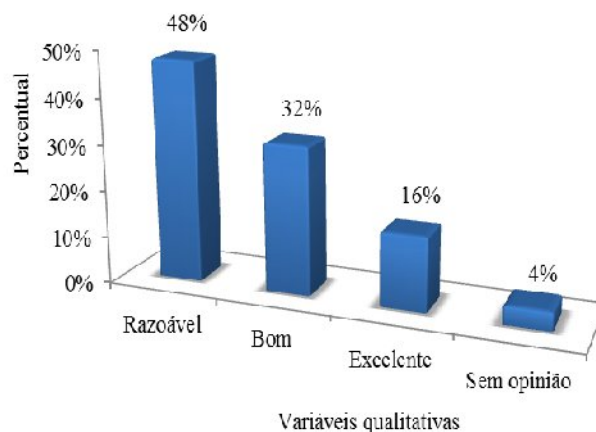


Gráfico 3 – Percentual sobre o perfil académico e funcional dos Profissionais de Secretariado da Administração Pública cabo-verdiana e seu efeito na valorização profissional dos mesmos, 2012.

No que se refere ao perfil académico e funcional dos profissionais de Secretariado, os resultados do inquérito permitem considerar que essa classe profissional está bem posicionada quanto ao perfil, uma vez que a maioria possui um curso superior. A qualificação académica elevada influencia fortemente no perfil funcional desses profissionais dando-lhes ferramentas capazes de desenvolverem conhecimentos e habilidades que lhes permitam oferecer serviços de qualidade. Nos dias actuais o que as empresas exigem é a qualificação profissional (Neves, 2007). Por isso, é necessário que o Profissional de Secretariado não pare de se qualificar, adquirindo, cotidianamente, informação e conhecimento para atender as novas exigências do mercado.

A maioria das inquiridas, equivalente a 48%, avalia de “Bom” a evolução das atribuições do Profissional de Secretariado em Cabo Verde, conforme o **Gráfico 4**. A seguir a isso 44% consideram essa evolução como “Razoável”, enquanto 4% considera-a “Excelente” e 4% “Sem Opinião”.

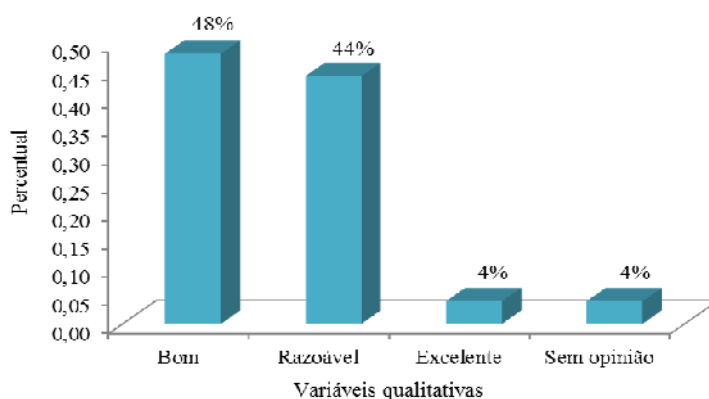


Gráfico 4 – Percentual sobre o grau de evolução das atribuições do profissional de secretariado em Cabo Verde, em 2012.

Os resultados em análise permitem considerar que houve claramente evolução nas atribuições desses profissionais. Pois, a Secretária deixou de ser uma simples auxiliar, passando a actuar e a assumir com credibilidade e responsabilidade as atribuições que lhes foram confiadas nas organizações.

A maioria dos inquiridos, equivalente a 56%, respondeu que sentem “Satisfeitos” em relação às atribuições dos Profissionais de Secretariado ao longo dos anos na Administração Pública cabo-verdiana, conforme se pode observar no **gráfico 5**. Apenas 28% sentem-se “Pouco Satisfeito”, enquanto 4% sentem-se “Muito Satisfeito” e 12% “Sem Opinião”.

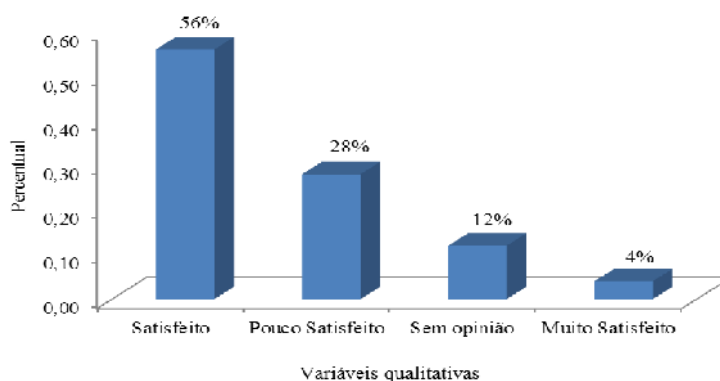


Gráfico 5 - Percentual sobre o grau de satisfação com relação às atribuições dos profissionais de Secretariado ao longo dos anos na Administração Pública cabo-verdiana, em 2012.

A análise desses resultados permitem inferir que esse grau de satisfação poderá relacionar-se com as oportunidades que a categoria em destaque tenha usufruído na sua realização pessoal e profissional. Na actualidade o Profissional de Secretariado é considerado uma peça chave numa equipa de trabalho, pelo que precisa conhecer os objectivos da organização, missão de cada departamento a fim de desenvolver as suas atribuições com eficácia e eficiência, tanto em relação ao cliente quanto aos colaboradores da organização. Como afirma Guimarães (2001, pag.37) “A profissão de secretariado ganhou novo “status”, de modo que a secretária não executa mais trabalhos básicos como redigir cartas, atender telefonemas, agendar horários para o seu chefe, hoje ela ocupa o lugar de assistente de direcção ou até mesmo de executiva nas organizações, tendo o poder de tomar decisões e trabalhar para a empresa e não para o executivo”.

No que diz respeito aos constrangimentos, no tocante a falta de regulamentação da actividade do Profissional do Secretariado, 52% responderam “Sim”, confirmando esse constrangimento, enquanto 48% “Sem Opinião, conforme os dados da **tabela 3**.

Tabela 3 - Tipos de constrangimentos enfrentados no exercício da profissão de secretariado, em 2012.

Questões	Resposta Sim	Sem opinião	Percentual de resposta Sim	Percentual sem opinião
Falta de regulamentação da actividade	13	12	52,0	48,0
Não valorização pessoal e profissional	13	12	52,0	48,0
Não exigência da formação para o exercício da profissão	6	19	24,0	76,0
Instabilidade no trabalho	4	21	16,0	84,0
Mau relacionamento no ambiente de trabalho	0	25	0	100,0

Fonte: Pesquisa por inquérito de opinião de 25 Profissionais de Secretariado.

Quanto à questão concernente a não valorização pessoal e profissional, 52% das inquiridas responderam “Sim”, certificando esse constrangimento, e 48% “Sem Opinião”.

Relativamente a pergunta sobre a não exigência da formação para o exercício da profissão, 24% das auscultadas responderam “Sim”, reconhecendo esse constrangimento, enquanto 76% “Sem Opinião”.

No tocante à instabilidade no trabalho, 16% das pesquisadas responderam “Sim”, admitindo esse constrangimento e 84% “Sem Opinião”.

No que se refere à questão sobre o mau relacionamento no seu ambiente de trabalho 100% das inquiridas absterem de responder.

No que tange à questão relacionada com a ausência dos constrangimentos, 84% das pesquisadas responderam que a ausência desses constrangimentos pode provocar o aumento da auto-estima e atingir o grau de satisfação desejada e 16% “Sem Opinião” como se pode verificar na **Tabela 4** e ilustrada no **Gráfico 6**.

Tabela 4 – Ausência de constrangimentos e sua relação com o aumento de auto-estima e satisfação dos profissionais de secretariado, em 2012.

Resposta	Frequência	Percentual
Sim	21	84,0
Sem opinião	4	16,0
Total	25	100,0

Fonte: Pesquisa por inquérito de opinião de 25 profissionais de secretariado.

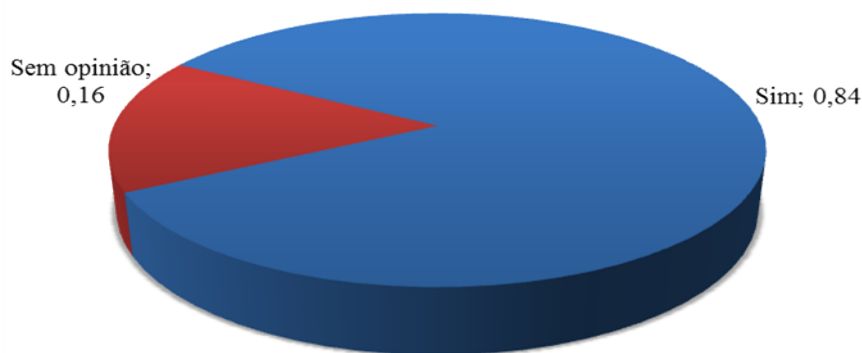


Gráfico 6 - Ausência de constrangimentos e sua relação com o aumento de auto-estima e satisfação dos Profissionais de Secretariado, em 2012.

Quanto a existência da clareza na atribuição das funções a maioria, correspondente a 56%, respondeu que “As vezes” as funções são claras e permitem motivação para a realização de um trabalho de excelência, 36% responderam “Sempre”, 8% “Raramente”.

Como se pode verificar na **tabela 5** e ilustrada no **Gráfico 7**, através dessas respostas pode-se aferir que a maioria desses profissionais nem sempre está a ser esclarecida quanto à atribuição das funções que desempenha. Qualquer colaborador numa instituição precisa conhecer as suas atribuições, ter o reconhecimento e, conseqüentemente, a motivação para um trabalho de excelência.

Tabela 5 - Clareza na atribuição das funções de secretariado e sua relação com a motivação, em 2012.

Variável	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Sempre	9	36,0	36,0
Às vezes	14	56,0	92,0
Raramente	2	8,0	100,0
Total	25	100,0	

Fonte: Pesquisa por inquérito de opinião de 25 profissionais de secretariado.

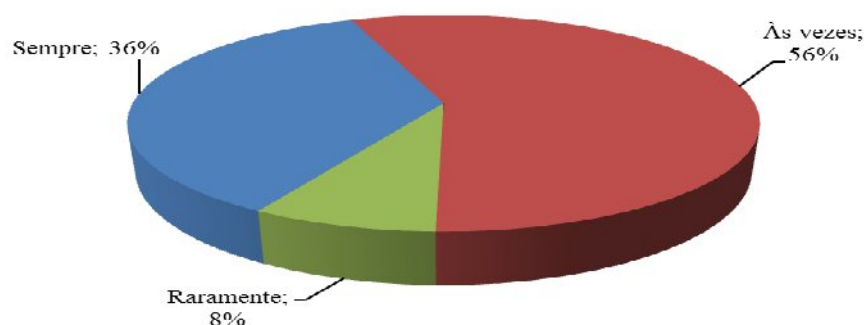


Gráfico 7 – Percentual sobre a clareza na atribuição das funções de secretariado e sua relação com a motivação, em 2012.

Para o efeito, citando o trabalho de Elisângela Tavares, apresentado em 2011, na Escola de Negócios e Governação, intitulado “Comunicação interna como agente de motivação dos colaboradores, Estudo de caso: Agência Nacional das Comunicações”, a autora desse trabalho fez referência a Maslow, na sua teoria das necessidades afirma que todos os indivíduos têm necessidade de estima, ou seja, os desejos de respeito próprio, sentimento de realização pessoal e de reconhecimento por parte dos outros para que possam sentir-se motivados. Salienta ainda que se isso não acontecer o individuo não se sentirá motivado. Na mesma linha de pensamento, Frederick Herzberg fala dos factores motivacionais mostrando que o reconhecimento profissional é um dos factores que leva a satisfação do individuo no seu local de trabalho (Chiavenato 2000).

Quanto ao relacionamento profissional com a chefia, conforme demonstra o **Gráfico 8**, a maioria dos inquiridos, correspondente a 36%, responderam que “As vezes” o relacionamento com seu chefe executivo e o seu perfil pode influenciar na tomada das decisões, 24% responderam “Sempre”, 4% “Raramente”, 24% “Nunca” e 12 % “Sem Opinião”. Com este resultado pode-se concluir que nem sempre o grau de relacionamento do Profissional de Secretariado com a Chefia pode influenciar-lhe na tomada das decisões. Porém, o bom relacionamento traz sempre uma grande valia para os colaboradores e para as organizações.

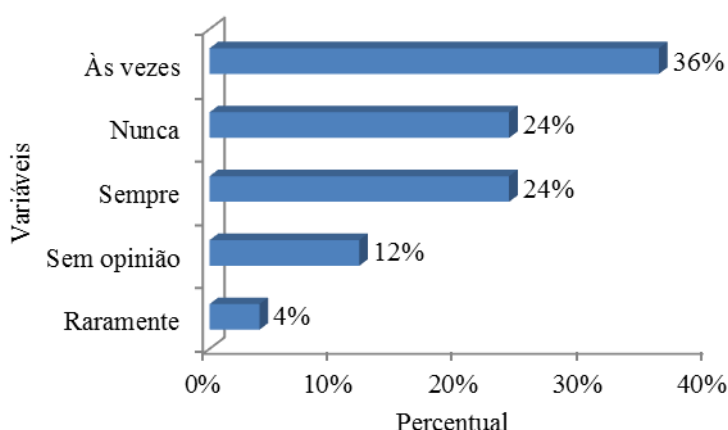


Gráfico 8 - Percentual sobre a percepção do grau de relacionamento do profissional de secretariado com a chefia e sua influência nas tomadas de decisões, em 2012.

No caso em apreço é bom realçar que um dos factores importantes no relacionamento com as pessoas é ser flexível, isto é, ter relações conforme os casos se apresentam ou conforme as pessoas são. Segundo Medeiros e Hernandes (1999) “para desenvolver a flexibilidade de relacionamento, exigem-se o conhecimento de si mesmo, melhor compreensão, boa convivência no grupo e o desenvolvimento de aptidões para um relacionamento mais ameno com as pessoas”.

Nessa perspectiva, é importante para o Profissional de Secretariado se conhecer enquanto pessoa, interpretar as características de sua personalidade, para que se possa administrar em benefício do processo administrativo ou de trabalho, pois isto garantirá uma postura e um perfil adequado a um profissional de assessoramento. O Profissional de Secretariado precisa trabalhar harmoniosamente com todos no seu local de trabalho, procurando não fazer distinção de qualquer espécie. Nesse tipo de relacionamento, deve

demonstrar lealdade, confiabilidade e bom senso. Dentro de uma organização ou instituição, uma das principais qualidades desejáveis no Profissional de Secretariado é a capacidade de relacionar-se com os outros: superiores, colaboradores e visitantes. O bom relacionamento traz sempre uma grande valia para os colaboradores e para as organizações.

No que se refere a participação dos Profissionais do Secretariado na tomada das decisões 48% diz que “ As vezes” o seu chefe costuma consulta-los, enquanto isso 24% responderam “Sempre” 12% “Raramente”, 12% “Nunca” e 4% “Sem opinião”, conforme o **Gráfico 9**.

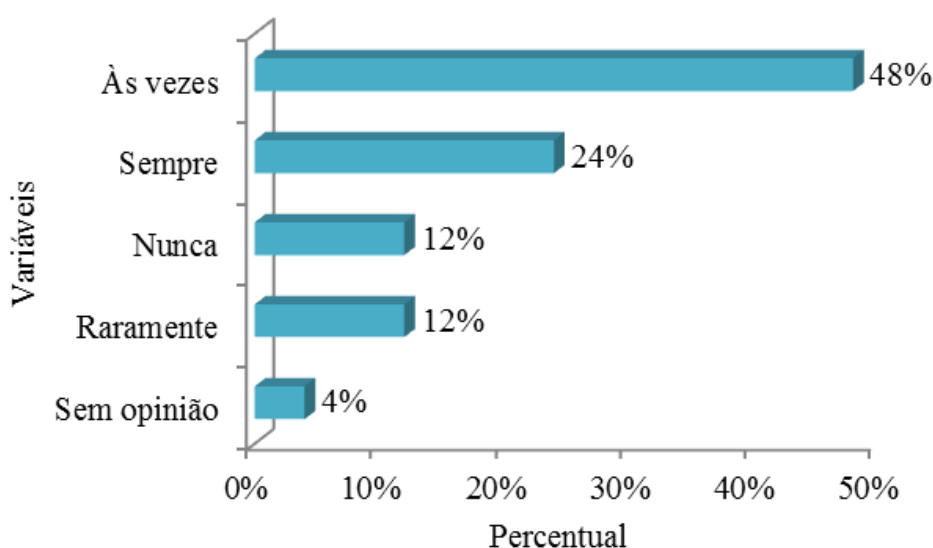


Gráfico 9 - Percentual relativo aos profissionais de secretariado e sua relação com a participação nas tomadas de decisões, em 2012.

Estes resultados demonstram que a participação desses profissionais nas tomadas de decisão está aquém da desejada, porque a incorporação de novas competências e habilidades permitiu esses profissionais ocupar espaços junto aos dirigentes e às equipas de trabalho. Tornaram-se profissionais capazes de intervir, identificar problemas e resolve-los, propor soluções para os problemas que surgem no ambiente de trabalho, analisar dados, informações e trabalhar em equipa. Por isso, de acordo com Carvalho (1998), actualmente, o Secretário é um assessor e administrador de informações que assessora a direcção/chefia a processar e organizar informações. Ou seja, precisa ousar, apresentar liderança, confiabilidade, espírito de equipa, criatividade, ética, descrição, dinamismo, por conseguinte ser polivalente.

Quando questionadas “como se sentem no desempenho das suas funções”, conforme os dados expressos no **Gráfico 10**, a maioria das inquiridas, correspondente a 56%, respondeu “Motivados” no desempenho das mesmas, 28% “Muito Motivado”, 12% “Pouco Motivado” e 4% “Sem Opinião”. Estas respostas revelam um aspecto importante para qualquer organização, uma vez que tendo colaboradores motivados a desempenhar as suas funções, os resultados de desempenho serão positivos devidos a essa motivação. Com efeito, numa organização, a motivação tem a ver com sentimentos e atitudes relacionadas com as condições de trabalho em geral, dando convicção ao individuo que está no caminho daquilo que se pode esperar alcançar. Garcia (2010) defende que o melhor caminho para a motivação é a capacidade que algumas organizações têm de passar aos seus colaboradores mensagens inspiradoras e coerentes, que os ajudem a sentir-se motivados e adoptar uma atitude positiva em relação à empresa em que trabalham. Ou seja, o Profissional de Secretariado actuando como agente motivador, transmite uma imagem positiva e confiável na sua área de actuação, promovendo o intercâmbio saudável entre a equipa que assessora, o cliente interno e externo.

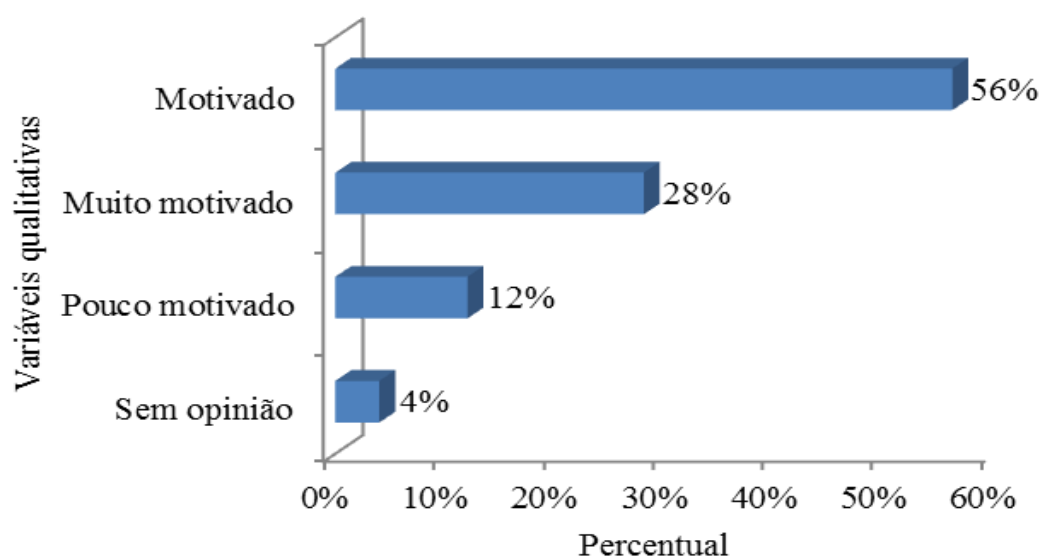


Gráfico 10 - Percentual sobre a percepção do Profissional de Secretariado quanto ao seu sentimento no desempenho das funções, em 2012.

No que tange ao grau de satisfação do Profissional de Secretariado e o seu efeito no desenvolvimento da instituição, conforme os dados da **Tabela 6**, ilustrada no **Gráfico 11**, 88% responderam com a variável “Sempre”, exprimindo que um elevado grau de satisfação contribui para eficiência e eficácia nesse desenvolvimento, enquanto 4% responderam “As

vezes” e 8% “Sem Opinião”. Estes resultados apresentam um indicador importante, sabendo que a eficiência e eficácia são factores considerados no desenvolvimento da instituição.

Tabela 6 – Relação do grau de satisfação do Profissional de Secretariado e seu efeito contribui na eficiência e eficácia para o desenvolvimento institucional, em 2012.

	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Sempre	22	88,0	88,0
Às vezes	1	4,0	92,0
Sem opinião	2	8,0	100,0
Total	25	100,0	

Fonte: Pesquisa por inquérito de opinião de 25 profissionais de secretariado.

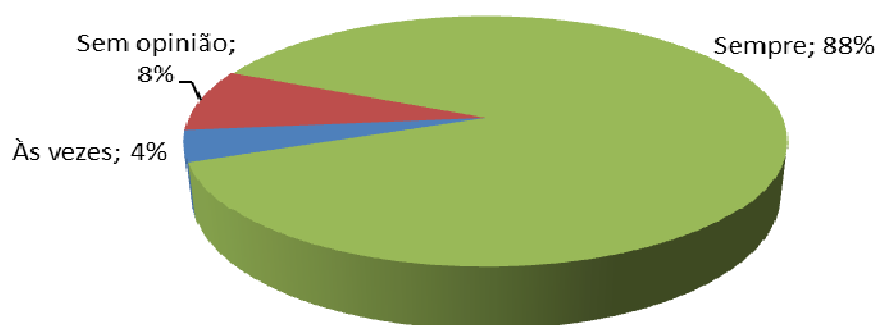


Gráfico 11 – Percentual sobre o grau de satisfação do Profissional de Secretariado e seu efeito contribui na eficiência e eficácia para o desenvolvimento institucional, em 2012.

No que concerne ao conhecimento da Associação dos Profissionais de Secretariado de Cabo Verde, a maioria das inquiridas, correspondentes a 76%, respondeu que conhece essa Associação, 20% responderam “ Não” e 4% “Sem Opinião”, como se pode comprovar no **Gráfico 12**.

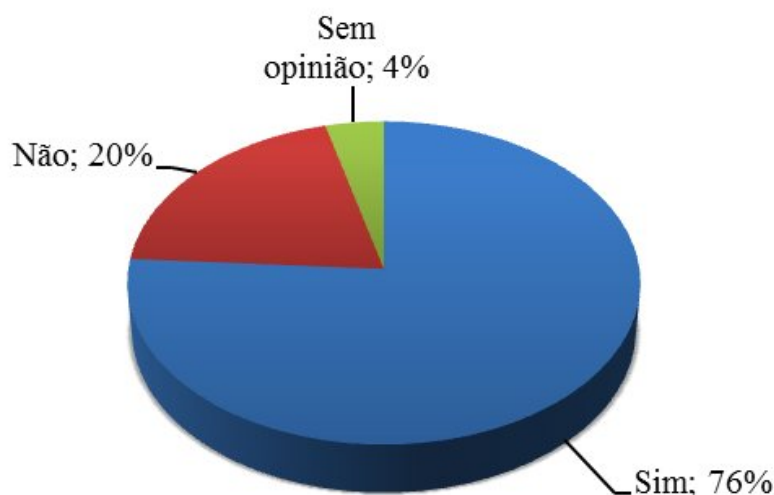


Gráfico 12 – Percentual sobre a questão se o inquirido conhece a Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde, em 2012.

Quanto à questão se é “Membro ou se faz parte da Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde” (ASPCV), apenas 40% das inquiridas responderam que “ Sim” e 60% responderam “Não”, como se pode ver no **Gráfico 13**. Confrontando a resposta desta variável com a variável conhecimento da ASPCV, conclui-se que, apesar de a maioria conhecer a referida Associação, essa maioria não é membro da mesma.

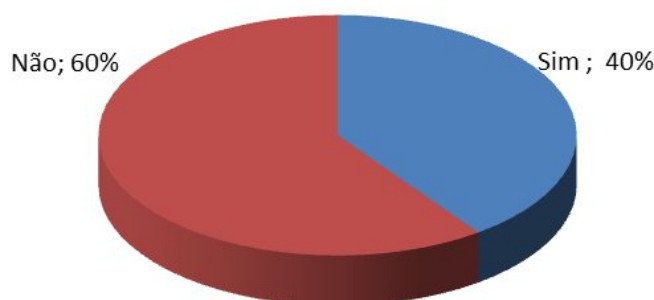


Gráfico 13 – Percentual relativo a questão se o inquirido é membro ou se faz parte da APSCV, em 2012.

No que se refere a questão relacionada com a avaliação do desempenho do papel da Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde, 40% das inquiridas consideram que é “Bom”, 32% acharam “Razoável”, 16 % “Excelente” e 12% “Sem opinião”, de acordo com **Gráfico 14**. Estes resultados permitem concluir que a APSCV goza de aceitação dessa classe profissional, considerando que o somatório daquelas que exprimem em “Bom” e aquelas que exprimem em “Excelente” totaliza 52% que é uma maioria.

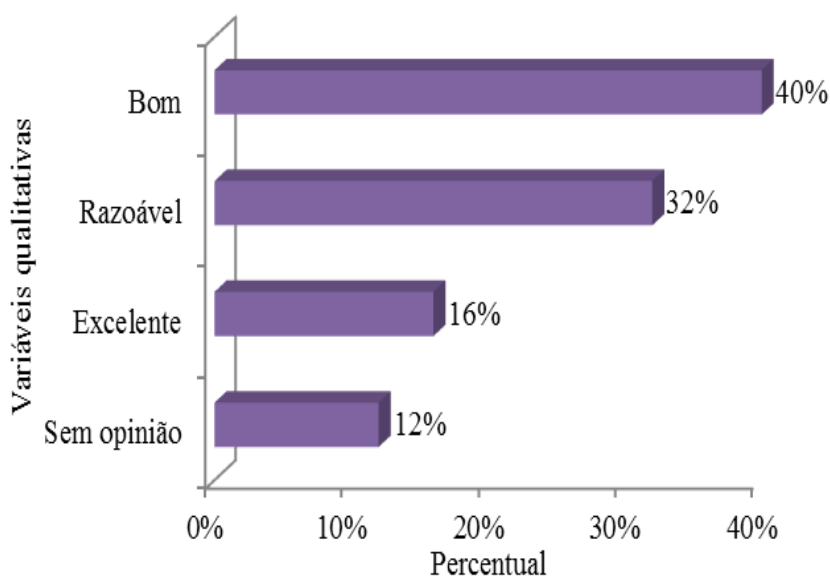


Gráfico 14 – Percentual relativo a percepção sobre o papel da APSCV e o seu desempenho, em 2012.

Quanto à questão relacionada com a participação dos membros da APSCV nas actividades da Associação, 56% das auscultadas consideram que a participação é “Actuante”, 12% “Muito actuante”, 12% “Indiferente” e 20% “Sem opinião” de acordo com os dados da **Tabela 7**, ilustrados no **Gráfico 15**. Estes resultados constituem um indicador importante que permite concluir que das percepções das inquiridas cerca de 68% dos membros actuam de forma activa nessa Associação.

Tabela 7 – Resposta sobre a questão da participação dos membros nas actividades da APSCV, em 2012.

	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Muito actuante	3	12,0	12,0
Actuante	14	56,0	68,0
Indiferente	3	12,0	80,0
Sem opinião	5	20,0	100,0
Total	25	100,0	

Fonte: Pesquisa por inquérito de opinião de 25 profissionais de secretariado.

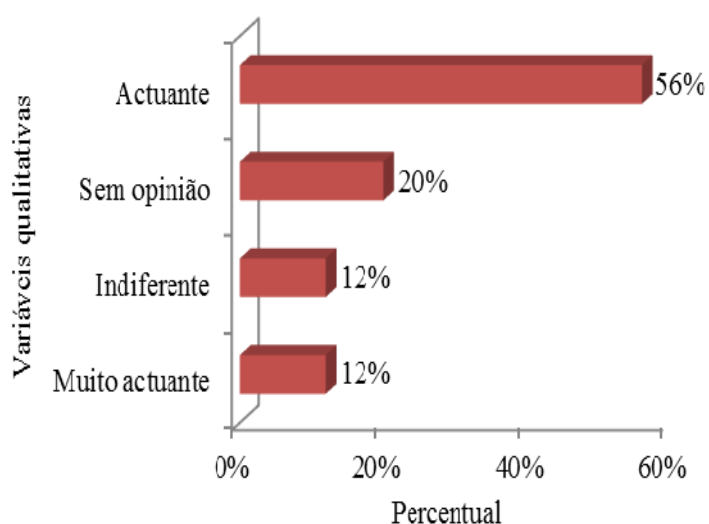


Gráfico15 – Percentual relativo a resposta sobre a questão da participação dos membros nas actividades da APSCV, em 2012.

Por último, relativamente à questão relacionada com o desempenho das funções da APSCV e a valorização da classe, a maioria, correspondente a 80% dos inquiridos, consideram que a Associação no desempenho das suas funções contribui positivamente para uma excelente valorização da classe, 8% acha que “Não” e 12% “Sem opinião”, conforme se pode observar na **Tabela 8**, apresentada no **gráfico 16**.

Tabela 8 - APSCV e sua relação com a valorização da classe, em 2012.

	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Sim	20	80,0	80,0
Não	2	8,0	88,0
Sem opinião	3	12,0	100,0
Total	25	100,0	

Fonte: Pesquisa por inquérito de opinião de 25 profissionais de secretariado.

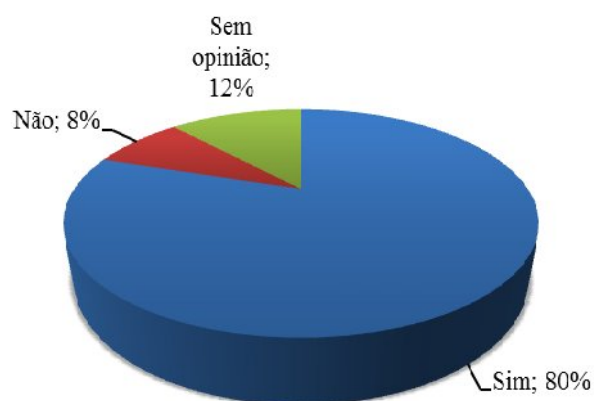


Gráfico 16 – Percentual relativo a APSCV e sua relação com a valorização da classe, em 2012.

Limitações do estudo

A pesquisa para realização deste trabalho foi um tanto ou quanto trabalhoso por causa das dificuldades que foram surgindo. Um dos impedimentos encontrados à partida foi a escassez de materiais bibliográficos relacionados com a área de Secretariado. Este constrangimento limitou muito a elaboração da parte teórica desta monografia.

No concernente a metodologia de pesquisa, o objectivo primeiro era fazer a entrevista com chefias e com os antigos Secretários que actualmente se encontram aposentados, a fim de fazer uma comparação entre as duas gerações e obter mais informações. Infelizmente, não foi possível, por razões várias surgidas ao longo desta pesquisa, a realização desse objectivo.

Das limitações encontradas ao longo deste trabalho, a maior foi o corte frequente da energia eléctrica na cidade da Praia, mais precisamente em Achada de Santo António, que comprometeu a entrega deste trabalho no prazo previamente indicado.

Outra limitação com que se deparou foi a dificuldade de se encontrar com o orientador da autora deste trabalho, nos dias combinados, por razões alheias a vontade daquele, dado aos compromissos profissionais da autora que encontrou dificuldades, frequentemente. A par disso, acrescentam-se outros constrangimentos de âmbitos familiar que também constituíram embaraços para a autora, como sejam o falecimento da mãe e uma intervenção cirúrgica a um filho, que carecia de cuidados especiais.

Por último, há que se referir a um constrangimento também importante com que a autora deste trabalho se deparou, que tem a ver com o domínio de algumas ferramentas das novas tecnologias de análise de dados, especificamente referindo ao programa SPSS, um constrangimento que foi superado através do apoio de um familiar que domina esse programa.

Conclusão

Na pesquisa apresentada debruçou-se sobre o perfil do profissional de secretariado na Administração Pública cabo-verdiana e suas implicações na valorização profissional, com a finalidade de conhecer o perfil académico e funcional desses profissionais e compreender o seu efeito na valorização dos mesmos.

Considerando a importância da actividade desenvolvida por esses profissionais ao longo dos anos nas organizações esta temática irá seguramente permitir um conhecimento adequado sobre o Perfil desses profissionais.

Na parte da fundamentação teórica as propostas teóricas dos autores como Elizabeth Virage Garcia, Edméa Garcia Neiva, Maria Elizabete Silva D'Élia, Liana Natalense, Zita Romero, entre outros, permitiram compreender a história, evolução e os conceitos da profissão de Secretário (a) e o Perfil actual do Profissional de Secretariado nas organizações e interpretar os dados recolhidos. A ideia chave que fica desses autores é que a Profissão de Secretariado está em constante evolução, acompanhando as mudanças impostas pela globalização e pelas tecnologias de informação e comunicação, adaptando-se aos novos paradigmas vigentes, o que lhes torna cada vez mais conscientes das suas responsabilidades e potencialidades nas organizações. Actualmente, o Profissional de Secretariado tem dado mais ênfase a sua formação académica e universitária, como forma de se adequarem de ferramentas e habilidades apropriadas que os levem a enfrentar os desafios que se lhes apresentam.

Da análise geral da pesquisa realizada pode-se afirmar, em resposta à pergunta de partida: *“Qual o Perfil do Profissional de Secretariado na Administração Pública Cabo-verdiana e suas implicações na valorização profissional”*, que os Profissionais de Secretariado na Administração Pública Cabo-verdiana estão habilitados para o exercício da

função, quer a nível académico quer a nível funcional, são profissionais com motivação para tal.

De acordo com aquilo que se traçou para este trabalho, em relação aos objectivos definidos, conseguiu-se conhecer o perfil académico e funcional dos Profissionais de Secretariado da Administração Pública Cabo-verdiana e compreender o seu efeito na valorização profissional dos mesmos. Conseguiu-se também conhecer a evolução das atribuições dos Profissionais de Secretariado ao longo dos anos na Administração Pública Cabo-verdiana; identificou-se os constrangimentos legais e formais para o exercício das funções do Profissional de Secretariado; analisou-se a influência do perfil dos Profissionais de Secretariado na Administração Pública Cabo-verdiana no desempenho das suas funções, através das suas competências e da capacidade do saber fazer; percebeu-se o grau de satisfação junto dos Profissionais de Secretariado sobre o desempenho das suas funções e por último percebeu-se o papel da APSCV na valorização da classe.

Quanto às seis hipóteses levantadas na introdução, todas foram confirmadas nas respostas obtidas, com excepção de uma segunda a qual “o Profissional de Secretariado no desempenho das suas funções influencia os Membros do Governo nas tomadas de decisões”. Pois, os resultados obtidos na pesquisa de opinião das inquiridas revelaram num sentido oposto ou seja, a maioria respondeu com a variável “As vezes”, relativamente à questão que tinha como objectivo atestar essa hipótese.

De uma forma geral e perante o exposto, reconhece-se que o perfil académico e funcional dos Profissionais de Secretariado da Administração Pública Cabo-verdiana é complexo e não se restringe apenas a actividades diárias de um escritório, mas sim está interligado a toda a organização. Por isso é necessário que o profissional de secretariado não pare de se qualificar, adquirindo, cotidianamente, informação e conhecimento para atender as novas exigências do mercado. Nos dias actuais, o que as empresas exigem, é a qualificação profissional, Neves (2007). Nesta perspectiva, considera-se importante que o profissional de secretariado, tenha consciência do seu perfil profissional, ousando sempre.

Bibliografia

Aaker, D. A. Kumar & Day, V. G. S. (2001). Pesquisa de Marketing. São Paulo: Atlas.

Ardions, I., Romero, Z. & Sá Sequeira, A. (2006). Organização e Técnicas Empresariais. Porto: Politema.

Boletim Oficial de 8 de Outubro de 2004, nº. 39 III Série (2004). Estatuto da Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde. Praia: Imprensa Nacional.

Carvalho, A. P. (1998). Manual do Secretariado Executivo. São Paulo: D’Livros Editora.

Chiavenato, I. (2000). Introdução à Teoria Geral da Administração. Rio de Janeiro: Campus.

Cooper, D. R. & Schundler, P. S. (2003). Métodos de Pesquisa em Administração (7a ed.). Porto Alegre: Bookman.

Decreto-Lei n. 86/92 de 16 de Julho de 1992 (1992). Diferencia o regime de ingresso, acesso e desenvolvimento na carreira entre o pessoal do quadro comum e o pessoal dos quadros privativos. Praia: Gabinete do Secretário de Estado da Administração Pública.

D’Elia, M. E. S. (2009). As Novas Competências do Profissional de Secretariado. São Paulo: Gente.

Furtado, C. A. (2007). Perfil dos Recursos Humanos na Administração Pública Cabo-verdiana. Secretaria de Estado da Administração Pública (www.governo.cv), visitado em Julho de 2011.

Garcia, A. S. (2010). Contribuição da Comunicação Interna para Motivação dos Colaboradores de uma Organização. Monografia (Bacharel em Comunicação Social) Escola Superior de Propaganda e Marketing: Porto Alegre: disponível em <http://www.endomarketing.com> (2-04-2001).

Garcia, E. V. (1999). Muito Prazer, Sou Secretária do Senhor. São Paulo: Planform Gráfica.

Garcia, E. V. (2000). Noções Fundamentais Para a Secretária (2a ed.). São Paulo: Summuns.

Gil, A. C. (1999). Métodos e Técnicas de Pesquisa Social (5a ed.). São Paulo.

Goldenberg, M. (2000). A Arte de Pesquisar: Como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. Rio de Janeiro: D'Livros Editora.

Guimarães, M. E. (2001). O Livro Azul da Secretária Moderna (19 ed.). São Paulo: Érica, rev. e actualizada.

Herzberg, F. (1996). Work and the Nature of Man. Thomas y Crowell.

Lei n. 42/VII/2009, de 20 de Julho de 2009 (2009). Define as Bases em que Assenta o Regime da Administração Pública, Estabelecendo os seus Princípios Gerais. Cabo Verde: Gabinete do Secretario de Estado da Administração Pública.

Lello & Irmão Editores (1986). Dicionário Prático Ilustrado. Porto.

Matheson, C. (1998). Is the Higher Public Service a Profession? Australian Journal of Public Administration.

Medeiros, J. B. & Hernandez, S. (1999). Manual da Secretária (7a ed.). São Paulo: Atlas.

Natalense, L. (1998). A Secretária do Futuro. São Paulo: Quality-mark.

Neiva, E. G. & D'Élia, M. E. S. (2004). *Secretária Executiva: Educação Profissional - Ensino Programa à Distância*. São Paulo: Thomson IOB.

Neves, M. C. O. (2007). *Introdução ao Secretariado Executivo*. Rio de Janeiro: Editora T+8, Lld^a.

Quivy, R. & Campenhoudt, L.V. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (7a ed.). Lisboa: Gradiva – Publicações Lda, .

Raadscheders, C. N. & Ruters, M. R. (1996). *The evolution of Civil Service Systems in Cooperative Perspective*. Indian University Press.

Ribeiro, N. L. A. (2005). *Secretariado: Do Escriba ao Gestor* (2a ed.). São Luis: em Português/Espanhol.

Rocha, J. A. O. (2001). *Gestão Pública e Modernização Administrativa*. Lisboa: INA

Sabino, R. F. & Rocha, F. G. (2004). *Secretariado: Memória, Cultura e Tempo Presente – Do Escriba ao Web Writer*. Rio de Janeiro: Brasport.

Secretaria de Estado da Administração Pública (2011). *Administração Pública Evolução Histórica, Modernização, Qualidade e Inovação*. Cabo Verde: www.governo.cv/ Junho de 2011.

Tavares, E. C. (2011). *Comunicação Interna como Agente de Motivação dos Colaboradores*. Estudo de caso: Agência Nacional das Comunicações. Monografia, não publicada. Praia: Escola de Negócios e Governação, Universidade de Cabo Verde.

Yin, R.K. (2005). *Estudo de Caso: Planeamento de Métodos*. Porto Alegre: Bookman.

Sites visitados:

<http://wikipedia.org/wiki/teoriadostakeolders>: (21-12-2011)

www.fenassec.com.br Federação Nacional de Secretárias Brasileiras. (10-04-2011)

www.asp-secretarias.pt Associação de Secretárias Portuguesas (12-04-2012)

www.governo.cv Página do Governo de Cabo Verde (11-06-2011)

Email: apscv@sapo.cv Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde, Abril de 2011.

Apêndices

Apêndice 1: Questionário

Instruções de respostas ao questionário:

O presente questionário enquadra-se no âmbito da realização do trabalho de final de curso para a obtenção do grau de Licenciatura em Relações Públicas e Secretariado Executivo, na Escola de Negócios e Governação da Universidade de Cabo Verde e tem como objectivo a recolha de informações sobre o “Perfil dos Profissionais de Secretariado na Administração Pública cabo-verdiana – Estudo de caso: Secretárias dos Membros do Governo”. As suas respostas são fundamentais para a concretização da parte empírica deste trabalho. Na resposta que você escolher, marque um (X).

É de toda a conveniência que responda com o máximo de rigor e honestidade, pois, só assim é possível conhecer o Perfil Académico e Funcional dos Profissionais de Secretariado na Administração Pública cabo-verdiana e compreender o seu efeito na valorização profissional dos mesmos. O questionário é de natureza confidencial. O tratamento é efectuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato é respeitado. Cabe ressaltar que o sigilo das informações será plenamente preservado. Desde já agradecemos sua colaboração.

1: Sexo

Masculino	<input type="checkbox"/>
Feminino	<input type="checkbox"/>

2: Idade

(18-25)	<input type="checkbox"/>
(26-33)	<input type="checkbox"/>
(34-41)	<input type="checkbox"/>
(42-49)	<input type="checkbox"/>
(Mais de 49)	<input type="checkbox"/>

3: Grau de Escolaridade

1. Ensino Básico

☐

2. Ensino Secundário incompleto
3. Ensino Secundário completo
4. Ensino Profissional
5. Ensino Superior

4. Área de Formação _____

5. Enquanto Profissional de Secretariado, você conhece os seus direitos, deveres e obrigações para com a instituição que representa?

Sim

--

 Não

--

6. Como avalia o Perfil académico e funcional dos Profissionais de Secretariado da Administração Pública cabo-verdiana e seu efeito na valorização profissional dos mesmos?

Excelente

--

 Bom

--

 Razoável

--

 Péssimo

--

 Muito

--

 Péssimo

--

7. Como avalia a evolução das atribuições do Profissional de Secretariado em Cabo verde?

Excelente

--

 Bom

--

 Razoável

--

 Péssimo

--

 Muito

--

 Péssimo

--

8. Como se sente em relação às atribuições dos Profissionais de Secretariado ao longo dos anos na Administração Pública cabo-verdiana?

Muito

--

 Satisfeito

--

 Satisfeito

--

 Pouco

--

 Satisfeito

--

 Insatisfeito

--

 Muito

--

 Insatisfeito

--

Justifique a sua opção _____

9. Que tipo de constrangimentos enfrenta no exercício da sua profissão?

Falta de regulamentação da actividade do Profissional de Secretariado

Não valorização pessoal e profissional

Não exigência da formação para o exercício da profissão

Instabilidade no trabalho

Mau relacionamento no seu ambiente de trabalho?

6. Outros constrangimentos que achar relevantes _____

10. Acha que a ausência desses constrangimentos pode contribuir para o aumento de auto-estima e atingir o grau de satisfação que deseja?

Sim

 Não

--

Justifique sua opção _____

11. Existe atribuição clara das funções que lhe permite motivação para a realização de um trabalho de excelência?

Sempre

--

 As vezes

--

 Raramente

--

 Nunca

--

12. Você considera que o relacionamento profissional com o seu Chefe/Executivo e o seu perfil pode influenciar-lhe nas tomadas de decisões?

Sempre

--

 As vezes

--

 Raramente

--

 Nunca

--

13. O seu Chefe costuma consultá-lo, ouvir seus pareceres sobre determinados assuntos importantes e leva em conta suas ideias na tomada de certas decisões?

1. Sempre

--

 2. As vezes

--

 3. Raramente

--

 4. Nunca

--

14. Como você se sente no desempenho das suas funções?

1. Muito

--

 Motivado
 2. Motivado

--

 3. Pouco

--

 motivado
 4. Nunca

--

 Motivado

Justifique a sua opção _____

15. Considera que o grau de satisfação elevado dos Profissionais de Secretariado contribui com eficiência e eficácia para o desenvolvimento da instituição?

- | | |
|--------------|----------------------|
| 1. Sempre | <input type="text"/> |
| 2. As vezes | <input type="text"/> |
| 3. Raramente | <input type="text"/> |
| 4. Nunca | <input type="text"/> |

16. Conhece a Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde?

- | | |
|-----|----------------------|
| Sim | <input type="text"/> |
| Não | <input type="text"/> |

17. É Membro ou faz parte dessa Associação?

- | | |
|--------|----------------------|
| 1. Sim | <input type="text"/> |
| 2. Não | <input type="text"/> |

18. Como avalia o papel da Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde, quanto ao seu desempenho?

- | | |
|------------------|----------------------|
| 1. Excelente | <input type="text"/> |
| 2. Bom | <input type="text"/> |
| 3. Razoável | <input type="text"/> |
| 4. Péssimo | <input type="text"/> |
| 5. Muito Péssimo | <input type="text"/> |

~

19. Como considera a participação dos seus membros nas suas actividades?

- | | |
|-------------------|----------------------|
| Muito
actuante | <input type="text"/> |
| Actuante | <input type="text"/> |
| Indiferente | <input type="text"/> |
| Ausente | <input type="text"/> |

20. Acha que a Associação no desempenho das suas funções, contribui para excelente valorização da classe?

- | | |
|--------|----------------------|
| 1. Sim | <input type="text"/> |
| 2. Não | <input type="text"/> |

Porquê _____

MUITO OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO.

Apêndice 2: Tabelas

Tabela 9 - Quantidade e Percentual de Profissionais de Secretariado dos Membros do Governo de Cabo Verde em 2012, por Faixa Etária.

Faixa etária	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
18 a 25 anos	1	4,0	4,0
26 a 33 anos	10	40,0	44,0
34 a 41 anos	5	20,0	64,0
42 a 49 anos	6	24,0	88,0
> 49 anos	3	12,0	100,0
Total	25	100,0	

Fonte: Pesquisa por inquérito de opinião de 25 Profissionais de Secretariado.

Tabela 10 - Quantidade e percentual de Profissionais de Secretariado dos Membros do Governo de Cabo Verde em 2012, por grau de escolaridade.

Grau de escolaridade	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Ensino secundário incompleto	2	8,0	8,0
Ensino secundário completo	4	16,0	24,0
Ensino profissional	4	16,0	40,0
Ensino superior	14	56,0	96,0
Sem opinião	1	4,0	100,0
Total	25	100,0	

Fonte: Pesquisa por inquérito de opinião de 25 profissionais de secretariado.

Tabela 11 - Perfil académico e funcional dos profissionais de secretariado da Administração Pública cabo-verdiana e seu efeito na valorização profissional dos mesmos, em 2012.

Avaliação	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Excelente	4	16,0	16,0
Bom	8	32,0	48,0
Razoável	12	48,0	96,0
Sem opinião	1	4,0	100,0
Total	25	100,0	

Fonte: Pesquisa por inquérito de opinião de 25 profissionais de secretariado.

Tabela 12 - Grau de evolução das atribuições do Profissional de Secretariado em Cabo Verde, em 2012.

Avaliação	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Excelente	1	4,0	4,0
Bom	12	48,0	52,0
Razoável	11	44,0	96,0
Sem opinião	1	4,0	100,0
Total	25	100,0	

Fonte: Pesquisa por inquérito de opinião de 25 profissionais de secretariado.

Tabela 13 - Grau de satisfação com relação às atribuições dos profissionais de Secretariado ao longo dos anos na Administração Pública cabo-verdiana, 2012.

Avaliação	Frequência	Percentual	Percentual acumulado
Muito Satisfeito	1	4,0	4,0
Satisfeito	14	56,0	60,0
Pouco Satisfeito	7	28,0	88,0
Sem opinião	3	12,0	100,0
Total	25	100,0	

Fonte: Pesquisa por inquérito de opinião de 25 profissionais de secretariado.

Anexos

Anexo 1 – Folha desdobrável da APSCV (1)

DIREITOS E DEVERES DOS ASSOCIADOS

- Votar nas Assembleias e eleições;
- Serem votados para os cargos directivos da APSCV;
- Gozar de benefícios e serviços;
- Requerer assistência e representação da APSCV;
- Participar de grupos de trabalho, encontros nacionais, jornadas e Fora;
- Colaborar na mobilização de estudantes e profissionais, para as actividades da APSCV e para a defesa dos interesses da classe;
- Pautar-se segundo os princípios do Código de Ética Profissional;
- Pagar pontualmente as contribuições (quotas) devidas.

ALGUMAS CONQUISTAS

Criação da Associação de Profissionais de Secretariado de Cabo Verde;

Código de Ética;

Realização do I Congresso de Secretariado da CPLP em 2005;

Realização do VI ENASEC, na Ilha do Fogo, congregando representantes de praticamente todos os concelhos do País e alunos do secretariado técnico e licenciatura;

Realização de encontros anuais e actividades extras;

Participação activa em congressos internacionais;

Parcerias com associação congéneres da CPLP;


Membro fundador da Federação das Associações Internacionais de Secretariado da CPLP.

PODERES DA ASSOCIAÇÃO


As Assembleias Gerais, a Direcção, o Conselho Fiscal, os Representantes junto da Associação, as Comissões de trabalho, podem representar a classe.

ESCOLAS QUE MINISTRAM O CURSO DE SECRETARIADO

- ENG - UNICV - 2619904
- Escola Técnica Cesaltina Ramos — ASA — Praia 2622786
- Centro de Ensino de Assomada — Assomada — 2651799
- Guia de Serviços — 2612500
- Entre outros




Conheça a sua Associação



CP 352— C
Praia - Cabo Verde
Tel: 9181026/9946142
Email: apscv@sapo.cv

Anexo 2 – Folha desdobrável da APSCV (2)

 <p>Secretariado</p>	<p>O QUE É A APSCV</p> <p>É uma entidade civil sem fins lucrativos, sem vínculo com centrais sindicais e/ou Partidos políticos.</p> <p>QUAL A SUA FINALIDADE?</p> <p>A APSCV tem a missão de promover o desenvolvimento profissional, a valorização e a defesa dos direitos individuais e colectivos da categoria.</p> <p>DATA DE SUA FUNDAÇÃO?</p> <p>Os estatutos foram publicadas no dia 8 de Outubro de 2004, B.O. n.º 39, III Série</p>
<p>OBJECTIVOS E SERVIÇOS</p> <p>Representar perante as autoridades públicas administrativas e judiciárias, os interesses gerais da classe, bem como os interesses individuais e colectivos relativos à profissão e à formação profissional;</p> <ul style="list-style-type: none"> Promover acções para a qualificação, aperfeiçoamento técnico e cultural da classe; Contribuir no estudo e solução dos problemas que afectam a profissão; Disponibilizar uma Biblioteca com livros, brochuras, apostilas e revistas de secretariado; Formação profissional e universitária; Realização de encontros/palestras com temas comuns; 	<p>QUEM PODERÁ SE ASSOCIAR?</p> <p>Todos os profissionais habilitados a exercer a profissão, que tenham seu domicílio de trabalho em qualquer ilha do País.</p> <p>Incluem-se os profissionais efectivos, temporários, aposentados e estudantes de secretariado.</p>
<p>O QUE FAÇO PARA ME ASSOCIAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Ficha de inscrição devidamente preenchida; Certificado habilitações literárias (mínimo 10º ano); Declaração de que já exerce a profissão há mais de 5 anos ininterruptamente; Ou cópia de certificado do curso de secretariado ou de frequência do curso; 1 foto tipo passe; Pagamento Jóia 1000\$00 (funcionários); 500\$00 (estudantes); Quotas mensais 200\$00 (funcionários) 100\$00 (estudantes) <p>Os mesmos devem ser depositados na conta: 73543752 – BCVA, ou pagas directamente na tesouraria.</p>	

